

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Siljan Bingo!

- Bar Kukan tiistai-iltojen ohjelmatuotanto

Silja Mäntymäki

Kulttuurituotannon koulutusohjelma (240 op)

05/2011

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Kulttuurituotannon koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Silja Mäntymäki	Sivumäärä 50 ja 4 liitesivua
Työn nimi Siljan Bingo! – Bar Kukan tiistai-iltojen ohjelmatuotanto	
Ohjaava(t) opettaja(t) Minna Hautio, Kari Keuru	
Työn tilaaja Bar Kuka / Jorebar Oy	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö on tapahtumakuvaus ja dokumentointi Siljan Bingo-konseptista. Työssä esitellään Siljan Bingo ja kuvataan tapahtuman ominaisuudet ja tuotantovaiheet. Siljan Bingoa tarkastellaan myös tuotteistamisen ja brändin näkökulmasta. Olennainen osa työtä on sitä varten toteutettu asiakaskysely. Sen avulla saatujen tulosten pohjalta tehtiin Siljan Bingon kehityssuunnitelma.</p> <p>Siljan Bingo on ollut vuodesta 2007 lähtien viikoittain toistuva tapahtuma turkulaisessa Bar Kukassa. Kahden tunnin mittainen peli sisältää monia vain Siljan Bingolle ominaisia piirteitä. Pohjimmiltaan peli on perinteistä bingoa, mutta siihen on kehitetty lisävaihteita mielenkiinnon säilyttämiseksi. Viikoittain vaihtuvat teemat, tunnusmusiikki, bingosanat ja palkinnot erottavat Siljan Bingon muista baaribingoista.</p> <p>Bingo on pelinä yleisesti nuivan ja eläkeläisten suosiossa olevan pelin maineessa. Siljan Bingon pääasiallinen kohdeyleisö ovat kuitenkin opiskelijat ja nuoret aikuiset. Siljan Bingoon liittyvien lisävaihteiden ja ohjelmanumeroiden ansiosta tapahtuman asiakkaiden mielikuva bingosta ja sen mahdollisuuksista on muuttunut myönteisempään suuntaan.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli: Onko Siljan Bingo palvelutuote? Siljan Bingo on käynnistänyt tuotteistamisprosessinsa itsestään ilman erillisiä toimenpiteitä. Siljan Bingosta on muodostunut brändi, jonka asiakkaat ovat ottaneet omakseen. Tämä yhdessä Siljan Bingon vahvan formaatin kanssa on mahdollistanut bingon pitkän jatkuvuuden. Siljan Bingon maine kulkee asiakkaiden suosituksissa eteenpäin. Bingon asiakkaat ovat muodostaneet tunnesiteen tapahtumaan ja haluavat siksi suositella sitä ystävilleen. Tämä on yksi vahvan brändin ominaisuuksista, joka sai lopullisen vahvistuksensa viimeistään asiakaskyselyn tuloksissa.</p> <p>Tutkimuskysymykseen vastaukseksi saatiin, että Siljan Bingo ei ole palvelutuote. Se on tuotteistamisprosessin keskellä oleva vahva formaatti ja brändi, mutta ei täydellisesti vastaa palvelutuotteen ominaisuuksia. Formaatti kuitenkin osaltaan mahdollistaa Siljan Bingon jatkuvuuden myös tulevaisuudessa.</p> <p>Asiakaskysely toteutettiin Webropol-lomakkeena maaliskuussa 2011. Tieto kyselystä lähetettiin Siljan Bingon Facebook-ryhmän jäsenille ja kyselyyn saatiin yhteensä 48 vastausta. Kyselyssä kartoitettiin asiakkaiden mielikuvia ja toiveita Siljan Bingoon liittyen. Vastauksista nousivat esiin asiakkaiden halu muutokseen ja vaihteluun bingoilloissa, mutta myös toiveet perinteiden ja nykyisen konseptin säilyttämisestä.</p> <p>Kehityssuunnitelmaan kirjattiin konkreettisia toimenpiteitä, joiden avulla Siljan Bingoa voidaan kehittää eteenpäin. Näitä toimenpiteitä ovat vierailevien juontajien hankkiminen, oheisohjelman lisääminen ja asiakastytytyväisyyden mittaaminen säännöllisin väliajoin. Lisäksi jatkuvuuden ja tuotteistamisen kannalta olennaisessa osassa ovat Siljan Bingon dokumentointi ja tapahtumaan liittyvän aineiston arkistointi.</p>	
Asiasanat bingo, kulttuurituotanto, tuotteistus, formaatti, brändi, asiakastytytyväisyys	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Cultural Management

ABSTRACT

Author Silja Mäntymäki	Number of Pages 50 and 4
Title Silja's Bingo! - The management of programme on tuesday nights at Bar Kuka	
Supervisor(s) Minna Hautio, Kari Keuru	
Subscriber Bar Kuka / Jorebar Oy	
<p>Abstract</p> <p>My study is a description of the concept of Silja's Bingo. In my study I represent Silja's Bingo and describe the features and the stages of production of this event. I also discuss the event from a commodificational point of view. An important part of my study is a customer survey for the customers of Silja's Bingo. The results of the survey have been a base I have used as a help to create a development plan for Silja's Bingo.</p> <p>Silja's Bingo is a weekly event at Bar Kuka in Turku. The event started in June 2007 and has been running ever since. The duration of the game is 2 hours. The game includes many aspects characteristic only to Silja's Bingo. The themes, music, words and prices change every week. The game itself is a traditional bingo but the extra features I have developed make it a unique event.</p> <p>Traditionally bingo has been considered as a dull game that is mostly popular amongst elderly people. However, the main customers of Silja's Bingo are students and young adults. The special features in Silja's Bingo have changed the audience's opinions of the game and its potential.</p> <p>Silja's Bingo has started its process of commodification by itself without any specific measures. The event isn't yet a complete cultural product. Considering the future, a proper commoditization of the event is more than important. In addition to that, Silja's Bingo has become a brand that the customers have made their own. This has made the long continuity of the event possible. There has been no special marketing for Silja's Bingo. Nevertheless, every Tuesday there are people coming to the event. The customers have formed an emotional bond to the event and that is why they want to recommend it to their friends. This is one of the main characters of a strong brand and was confirmed at the latest in the results of the customer survey.</p> <p>The customer survey was carried out as a Webropol form in March 2011. I sent the link to the survey to all the people in Silja's Bingo's group in Facebook and got 48 answers to it. With the survey I wanted to chart the customers' images and hopes for Silja's Bingo. The answers showed that customers are hoping for something new and different to happen in Silja's Bingo but at the same time they want to maintain the traditions and characteristics of the event.</p> <p>In the development plan I have written down concrete measures that will help me to develop Silja's Bingo's concept even further. I'm going to organize substitute hosts to the bingo, produce more additional programme and hold a customer survey regularly. In addition to that, the documentation of Silja's Bingo is a crucial part of the commodification process</p>	
Keywords bingo, cultural management, commodification, format, brand, customer satisfaction	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 BINGO PELINÄ	7
2.1 Bingo konseptina	8
2.2 Bingo ja lainsäädäntö	9
3 SILJAN BINGO	11
3.1 Siljan Bingon synty ja historia	11
3.2 Taustatyö	13
3.3 Vastuualueet	18
4 BINGOILLAN KULKU	20
5 SILJAN BINGO – TUOTE, FORMAATTI JA BRÄNDI	26
5.1 Siljan Bingo – palvelutuote?	26
5.2 Siljan Bingo – tuote ja formaatti	29
6 ASIAKASKYSELY	34
6.1 Tulokset	36
6.2 Siljan Bingon kehityssuunnitelma	42
7 YHTEENVETO	46
7.1 Siljan Bingon tulevaisuus	48
LÄHTEET	51
LIITTEET	52

1 JOHDANTO

Opiskellessani Humanistisessa ammattikorkeakoulussa olen ollut mukana tuottamassa erilaisia esittävän taiteen projekteja ja produktioita. Työoppimisjaksoissani olen ollut vahvasti mukana nimenomaan projektien tuotantopuolella. Koko opintojeni ajan olen kuitenkin saanut toteuttaa itseäni myös muulla tavoin. Vuoden 2007 kesäkuusta lähtien olen toiminut turkulaisen Bar Kukan tiistai-iltojen bingoemäntänä. Tämä luotsaamani Siljan Bingo on ollut ajoittain vaativa ja raskaskin työ, mutta ennen kaikkea suonut minulle mahdollisuuden luoda ja toteuttaa jotakin ainutlaatuista turkulaiseen kulttuurikenttään.

Olin koko opintojeni ajan pyrkinyt välttämään Siljan Bingon liittämistä opintoihini, sillä lähes kaikki muu toiminta elämässäni liittyi niihin tavalla tai toisella. Bingon valitseminen opinnäytetyöni aiheeksi oli kuitenkin hyvin luonnollista; minulla on paras asiantuntemus ja kokemuspohja juuri tästä tapahtumasta. Bingoemäntänä toimiessani olen tehnyt sekä tuotannollisia että sisällöllisiä tehtäviä. Minulla on siis kokonaisvaltainen käsitys Siljan Bingon konseptista, historiasta ja kohdeyleisöstä.

Siljan bingossa tärkeintä on yleisö, eli asiakkaat jotka saapuvat Bar Kukaan pelaamaan bingoa. Opinnäytetyöni onkin paitsi Siljan Bingo-konseptin havainnointia ja dokumentointia, myös tekemäni asiakaskyselyn tulosten analysointia ja niiden pohjalta laatimani Siljan Bingon kehityssuunnitelma.

Käsittelen työssäni myös tuotteistamista ja brändäystä, sillä ne liittyvät olennaisesti Siljan Bingoon. Tapahtuma on alusta asti markkinoinut itse itseään ja saavutti jo ensimmäisen kesänsä aikana useiden asiakkaiden uskollisuuden. Opinnäytetyössäni tuon esiin niitä seikkoja, joiden ansiosta tämä on ollut mahdollista. Bingo on vahvasti profiloitunut minuun; mitä tapahtuu, kun jätän bingoemännän tehtävät? Onko tapahtumaa mahdollista jatkaa uusin voimin, vai tuleeko bingo tiensä päähän? Millä seikoilla menestys voitaisiin varmistaa myös jatkossa?

Työni alussa esittelen yleisesti bingon historiaa, konseptia ja siihen liittyvää lainsäädäntöä. Tämän jälkeen esittelen Siljan Bingon konseptin ja vastuualueet. Neljännessä luvussa käyn läpi yhden Bar Kukan tiistai-illan hetki hetkeltä.

Viidennessä luvussa selvitän tuotteistamisen teoriaa. Pohdin Siljan Bingoa tuotteistamisen näkökulmasta. Tutkimuskysymykseni on: Onko Siljan Bingo palvelutuote? Tarkastelen myös syvemmin Siljan Bingon formaattia ja brändiä.

Tämän jälkeen selvitän asiakaskyselyn menetelmät ja toteutumisen. Avaan asiakaskyselyn tulokset kysymys kerrallaan ja kokoan niiden pohjalta Siljan Bingon kehityssuunnitelman. Suunnitelma toimii myös johtopäätösten koontina. Viimeisessä luvussa vastaan tutkimuskysymykseeni. Luon myös katseen eteenpäin ja tarkastelen Siljan Bingon tulevaisuutta SWOT-analyysin avulla.

2 BINGO PELINÄ

Bingon juuret löytyvät 1530-luvulta, jolloin Italiassa kehitettiin loton tapainen peli nimeltään 'Lo Giuoco del Lotto D'Italia'. Tätä niin sanottua bingolottoa on pelattu siitä lähtien Italiassa joka viikonloppu, ja peli muistuttaakin meille suomalaisille tuttua lauantai-illan lottoarvontaa. Italiasta peli levisi Ranskan ja Iso-Britannian kautta Yhdysvaltoihin 1700-luvulla. Yhdysvalloissa peli tunnettiin nimellä Beano (papu), sillä numerot merkittiin korttiin asettamalla papuja haluttujen ruutujen päälle. (Nettibingo 2011.)

Bingon nykyaikainen nimi syntyi sattumalta New Yorkissa vuonna 1929. Yhdysvaltalainen liikemies Edwin S. Lowe oli saapunut seuraamaan sivusta erästä Beano-peliä. Eräs pelissä voittanut rouva ei saanut innostukseltaan huudettua "Beano!", vaan huusi vahingossa "Bingo!" Ovelana liikemiehenä Lowe haistoi heti tilaisuuden, ja pian hän toikin markkinoille patenttoimansa Bingo-pelin. (Bingosivut 2011a.)

Bingon suosio kasvoi ratkaisevasti viimeistään silloin, kun rahavaikeuksissa painiskellut pappi Pennsylvaniasta keksi käyttää bingoa seurakunnan varainkeruun välineenä. Yhteistyössä Lowen kanssa ideaa kokeiltiin, ja se sai hyvän vastaanoton. Ongelmaksi nousi kuitenkin se, että lähes kaikkina pelikertoina voittajia oli useampi kuin yksi. Lowe ymmärsi, että toimiakseen täydellisesti, pelissä oli käytettävä keskenään täysin erilaisia bingokortteja. Niinpä hän tilasi yliopistomatemaatikko Carl Leffleriltä 6000 uniikkia bingokorttia. Leffler teki työtä käskettyä, ja tämän professorin ansiosta bingoalla oli erinomaiset lähtökohdat suurelle suosiolle. Pian peli levisi ympäri maailmaa. (Bingosivut 2011a.) Nykyään bingoa pelataan yli sadassa maassa (SBH-yhtiöt 2011a).

Suomeen bingo rantautui vasta vuonna 1969, kun se ensin oli saavuttanut suosiota Ruotsissa. Bingo vakiinnutti nopeasti suosionsa suomalaisten keskuudessa, vaikka 2000 –luvulla suosio onkin laantunut. Nykyään bingoa pelataan enimmäkseen internetissä tai automatisoiduissa bingohalleissa. Bingon vankka suosio suomalaisten keskuudessa on johtanut siihen, että

bingosta ja sen järjestämisestä on annettu oma asetus Arpajaislaissa. (Bingosivut 2011a.)

2.1 Bingo konseptina

Bingo on arpapeli, jossa pelaajan tavoitteena on muodostaa bingokuponkiinsa arvotuista numeroista etukäteen sovittu kuvio. Useimmissa tapauksissa nämä kuviot ovat vaaka-, pysty- tai diagonaalirivejä, mutta myös muita kuvioita käytetään. Perinteisessä bingokupongissa on kolme ruudukkoa, joista jokaisessa on 25 numeroa 5x5 asetelmassa. Joissain kupongeissa ruudukon keskimäinen ruutu on jätetty tyhjäksi, tällöin tämä vapaa ruutu toimii pelaajan apuna muodostettaessa haettavaa kuviota. Kupongin ylälaidassa ovat kirjaimet b, i, n, g ja o, jotka muodostavat sarakkeet numeroiden kanssa. (Kokko 1994, 52-53.)

Bingon vetäjä (internetbingossa tietokone) arpoo numeroita, kunnes jollakin pelaajista muodostuu haettu kuvio bingokuponkiin. Pelaaja ilmoittaa voitostaan muille huutamalla ”Bingo!” Perinteisessä bingoissa ja internetbingossa tämän jälkeen kaikki bingokupongit mitätöidään, ja pelaajien on ostettava uusi kuponki seuraavaa kierrosta varten. Näissä rahaa vastaan pelattavissa bingopeleissä pelaajan on myös mahdollista ostaa kerralla useampi kuponki ja kasvattaa siten voittomahdollisuuksiaan. (Bingosivut 2011b.)

Pelaaja merkitsee arvotut numerot kuponkiinsa kynällä ympyröiden tai muulla merkinnällä. Internet- ja automaattibingoissa tietokone hoitaa merkinnän automaattisesti. Numerot arvotaan ja ilmoitetaan kirjain-numeroyhdistelmänä, esimerkiksi B-5, N-44, O-63 jne. Pelaaja katsoo kuponkinsa ylälaidasta ilmoitetun kirjaimen, etsii sen kohdalla olevasta sarakkeesta oikean numeron ja merkitsee tämän ruudun. Näin jatketaan, kunnes voittaja löytyy. (Bingosivut 2011b.)

Suomessa bingotarvikkeisiin ja bingotoimintaan erikoistunut SBH-yhtiöt pitää monopoliasemaa bingotoiminnan saralla. Yhtiön Kaarinassa sijaitseva tehdas

on ainoa paikka Suomessa, jossa valmistetaan nimenomaan bingoon tarkoitettuja välineitä; kuponkeja, kyniä, koneita, ostokortteja jne. SBH-yhtiöiden juuret juontuvat vuoteen 1971 jolloin Suomessa avattiin ensimmäisiä bingohalleja. Nykyään tämän konsernimuotoisen yhtiön muodostavat Suomen Bingohallien Oy, Oy Lottex Ab sekä Olacontroll Oy. Yhtiön päätoimialana on yhteisöjen varainhankinta, ja yhtiö määrittelee bingotoiminnan yleishyödyllisten yhteisöjen varainhankintamuodoksi. (SBH-yhtiöt 2011b.)

Suomessa bingon vuosittainen liikevaihto on noin 35 miljoonaa euroa. Bingon tuotoista lahjoitetaan vuosittain miljoonia euroja urheilu- ja nuorisotyöhön. SBH-yhtiöt onkin tiiviissä yhteistyössä Oy Veikkaus Ab:n kanssa. (SBH-yhtiöt 2011b.)

2.2 Bingo ja lainsäädäntö

Arpajaislain kuudennessa luvussa on määritelty bingopeli ja siihen tarvittavat luvat, sekä edellytykset luvan myöntämiselle. Siljan Bingon alkuaikoina saimmekin useita yhteydenottoja poliisilta, koska emme olleet hakeneet bingolupaa Bar Kukaan. Siljan Bingo ei kuitenkaan täytä perinteisen bingon määritelmiä, emmekä siksi ole velvoitettuja hankkimaan erillistä bingolupaa. Lupa on oltava, mikäli bingoa järjestää varainkeruutarkoituksessa yhdistys, säätiö tai muu järjestäytynyt yhteisö. (Arpajaislaki 1047/2001.)

Siljan Bingon pelaaminen ei edellytä osallistumismaksua, eikä sillä kerätä varoja tai tavoitella rahallista tuottoa. Tuotto saadaan bingon aikana tehdystä baarimyynnistä, aivan kuten muinakin iltoina Bar Kukassa. Siljan Bingo on ohjelmaa Bar Kukan asiakkaille, eikä itsessään tuota taloudellista hyötyä. Tämän vuoksi Bar Kuka ei ole velvoitettu hankkimaan lupaa Siljan Bingo varten.

Siljan Bingo ja alkoholilainsäädäntö

Koska Siljan Bingo tapahtuu baarissa, liittyy siihen olennaisesti myös alkoholilainsäädäntö. Vuoden 2010 joulukuusta alkaen aluehallintovirasto myönsi Bar Kukalle jatkoaikaluvan tiistai-iltoihin. Jatkoaikalupaa haetaan, mikäli baari tai ravintola haluaa olla avoinna klo 02.00 jälkeen. Bar Kuka oli hakenut

tiistai-iltojen jatkoaikalupaa useaan otteeseen vuosien varrella, mutta lääninhallitus katsoi bingon olevan asiakkaiden tuottamaa ohjelmaa, eikä tämän vuoksi myöntänyt lupaa.

Syksyllä 2010 jatkoaikalupahakemukseen liitettiin työsopimukseni, jolla haluttiin todentaa, että bingon järjestämiseen ja juontamiseen on olemassa erikseen palkattu henkilö. Tämä perustelu itsessään ei riittänyt aluehallintovirastolle, vaan se asetti loppuillan DJ:n soittaman musiikin ehdoksi jatkoajan myöntämiselle. Valviran ohjeistuksien mukaan anniskeluajan jatkaminen on perusteltua, mikäli ravintolassa on tarjolla laadukasta viihdeohjelmaa. Tällaiseksi ohjelmaksi ei pääsääntöisesti katsota esimerkiksi karaokea tai bingoa. (Valviran ohjeistus anniskeluajan jatkamisesta annetun asetuksen soveltamisesta 608/43/06.) 14.12.2010 alkaen Bar Kukalle myönnettiin jatkoaikalupa, eli baari on avoinna myös tiistaisin klo 03.00:een. Anniskelu-aika päättyy tuolloin klo 02.30. (Aluehallintoviraston päätös anniskeluajan jatkamisesta AVI/773.)

3 SILJAN BINGO

Siljan Bingo on baarimiljöössä tapahtuva bingopeli. Siljan Bingoa pelataan Bar Kukassa (Linnankatu 17, Turku) joka tiistai. Syyskuusta toukokuuhun bingo alkaa klo 21, ja kesäkuusta elokuuhun klo 22. Siljan Bingo on ei ole osallistumismaksua eikä -pakkoa.

3.1 Siljan Bingon synty ja historia

Bar Kukan bingo sai alkunsa vuoden 2007 toukokuussa. Bar Kukan omistajat olivat olleet vierailulla Helsinkiläisessä Stage -baarissa, jossa he olivat tutustuneet baaribingoon. Ideasta innostuneina he päättivät ottaa bingon mukaan myös oman baarinsa ohjelmistoon. Bingopäiväksi valikoitui tiistai, sillä se on viikonpäivistä maanantain jälkeen yleensä hiljaisin. Tätä ”alkuperäistä” Stage -baarin bingoa ei enää ole, mutta Bar Kukassa jatketaan bingoamista edelleen.

Bingon alkaessa emäntänä toimi turkulainen näyttelijä Nina Erjossaari. Aikataulujen ja muiden käytännön ongelmien vuoksi Erjossaari joutui kuitenkin jättämään bingoemännän tehtävänsä. Minä satuin olemaan oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Istuin Bar Kukan tiskillä omistajien pohtiessa ääneen, ketä he voisivat pyytää jatkamaan bingon emäntänä. Bar Kukan omistajat tiesivät teatteri- ja esiintymistaustastani, ja pyysivät sen vuoksi minua tähän tehtävään. Vastasin pyyntöön myöntävästi, ja toimin nyt bingoemäntänä neljättä vuotta.

Ensimmäinen Siljan Bingo nähtiin Bar Kukassa kesäkuun ensimmäisenä tiistaina vuonna 2007. Alkuaikoina kyseessä oli aivan perinteinen bingo. Tehtäväni oli ainoastaan bingolappujen jakaminen yleisölle ja bingon juontaminen. Bar Kukan henkilökunta huolehti kaikesta muusta.

Huomasin melko pian bingon sinällään olevan melko tylsä peli. Ajan myötä tiesin pelin käyvän puuduttavaksi niin yleisölle kuin minullekin. Silloin aloin kehitellä bingoon erilaisia teemoja ja niiden mukaisia sanoja kuulutettavaksi

yleisölle. Teemat toivat lisää mielenkiintoa omaan työhöni, ja saivat myös yleisöltä erittäin hyvän vastaanoton. Kesän 2007 aikana teemoista muodostuikin olennainen osa Siljan Bingoa. Se persoonallinen piirre, joka erottaa Siljan Bingon muista baaribingoista.

Siljan Bingon ensimmäinen kesä loi kaikin tavoin pohjan sille, mitä tapahtuma on edelleen tänäkin päivänä. Silloin rakentui myös mielestäni Siljan Bingon tärkein ja kiehtovin osa, eli vuorovaikutteisuus ja yhteisöllisyys minun ja yleisön välillä. Bingossa alkoi käydä joka viikko vakioporukoita, jotka kehittivät omia kannustus- ja välihuutojaan pelin tiimellyksessä. Osa näistä huudoista on säilynyt tähän päivään asti, vaikka suuri osa bingon vakiokävijöistä onkin muuttunut vuosien varrella.

Kokemus on osoittanut, että Siljan Bingo on parhaimmillaan kesäaikaan. Vaikka bingoa pelataankin Bar Kukassa ympäri vuoden, ovat kesätiistait aina olleet niitä ikimuistoisimpia hetkiä. Kesäisin Siljan Bingo on erityisesti Samppalinnan kesäteatterin ja myös Turun muiden kesäteattereiden näyttelijöiden suosiossa. Tämä seikka yleensä markkinoi itse itseään, ja se vaikuttaa merkittävästi myös muun yleisön innokkuuteen saapua paikalle.

Siljan Bingo ei kuitenkaan ole talvisinkaan hiljainen tapahtuma. Useiden koulujen tutor-opiskelijat ovat löytäneet Siljan Bingosta loistavan paikan tutustuttaa vaihto-opiskelijoita toisiinsa ja suomalaisiin opiskelijoihin. Silloin tällöin bingoilloissa suomi onkin vähemmistökieli, kun vaihto-opiskelijat ovat päättäneet lähteä suuremmalla joukolla liikkeelle.

Olen juontanut bingon aina pyydetessä myös englanniksi. Bingo onkin loistava peli kielestä riippumatta. Vaihto-opiskelijat pystyvät seuraamaan peliä siinä missä muutkin, ja rento peli-ilmapiiiri ylittää kulttuuriset ja kielelliset rajat. Luonnollisesti englanninkielisessä juonnossani ei ole mukana teemoja tai muita erikoisuuksia, sillä teemat ja sanat rakennetaan aina suomen kielen ympärille. Nämä ongelmat ja mahdolliset väärinkäsitykset pyrin aina selvittämään huumorilla ja elämällä tilanteen mukaan. Tietooni ei ole tullut, että kukaan vaihto-opiskelijoista olisi ollut pettynyt bingoillan ohjelmaan.

Siljan Bingo on päällisin puolin hyvin yksinkertainen konsepti, joka tarjoaa kevyttä ohjelmaa Bar Kukan asiakkaille. Lähempää tarkasteltaessa bingosta löytyy kuitenkin paljon yksityiskohtia, tasoja ja nyansseja, joiden ansiosta se on pystynyt säilyttämään suosionsa viikosta ja vuodesta toiseen. Siljan Bingo muuttuu aina hieman yleisön vaihtuvuuden mukaan, vaikka perusajatus pysyykin samana. Näenkin bingokonseptin ja yleisön välisen vuorovaikutussuhteen eräänlaisena symbioosina, jossa molemmat osapuolet reagoivat toisiinsa vastavuoroisesti. Ei ole olemassa kahta samanlaista bingoiltaa, koska bingon ja yleisön yhdistelmä on joka kerta erilainen.

3.2 Taustatyö

Työtehtäviini bingoemäntänä kuuluu paljon muutakin kuin tiistai-iltojen juontaminen. Jokainen bingoilta vaatii onnistuakseen tietyt valmistelutyöt. Näihin kuuluu ensinnäkin teemojen keksiminen joka tiistaille kuukaudeksi etukäteen. Aikaisemmin saatoinkin keksiä teeman jopa samana päivänä, mutta viimeisen vuoden ajan olen ottanut tavaksi keksiä teemat etukäteen. Tällöin Bar Kukan ohjelmavastaava Paula Kemppainen saa toimitettua antamani tiedot Kukan kuukausijulisteeseen sekä tapahtumakalentereihin. Teemat ovat myös olennainen osa Siljan Bingon konseptia ja omalaatuisuutta. Siksi teemojen julkistaminen etukäteen palvelee myös asiakkaita paremmin. Tietenkin etukäteissuunnittelu helpottaa omaakin työtäni, sillä osaan valmistautua ajoissa tuleviin teemoihin.

Teemojen lisäksi tehtäväni on järjestää DJ soittamaan musiikkia jokaisen bingon päätteeksi. Tähän velvoittavat jo jatkoaikalaki ja alkoholilainsäädäntö. Tavoitteena on saada myös iltakohtaisen DJ:n / DJ-parin nimet kuukausijulisteeseen ja muihin ohjelmatietoihin. Aina tämä ei kuitenkaan onnistu, sillä en välttämättä saa selville mahdollisten DJ-ehdokkaiden aikatauluja tarpeeksi ajoissa. Näissä tapauksissa ohjelmatietoihin lisätään vain tieto siitä, että bingon jälkeen on luvassa DJ:n soittamaa musiikkia.

Ohjelmatietoihin menee myös tieto mahdollisesta oheisohjelmasta. Tällöin on usein kyse yhteistyöbingoista (kts. Case: Siljan ja Kinokoplan LeffaBingo), tai

muusta lisäohjelmasta. Myös näistä asioista tiedottaminen kuuluu minun vastuulleni, ja Paula Kemppainen toimittaa tiedot eteenpäin painotuotteisiin ja tapahtumakalentereihin.

Kuukausittaisen etukäteissuunnittelun jälkeen seuraavat luonnollisesti viikoittaiset, jokaista bingoa edeltävät valmistelutyöt. Näihin kuuluvat teeman mukaisten bingosanojen keksiminen sekä palkintojen hankkiminen. (Kts. Palkinnot, Bingosanat)

Vastuulleni kuuluu myös Siljan bingon Facebook-sivun ylläpito. Tiedotan tulevat teemat, ohjelmiston sekä mahdolliset muutokset sivun kautta. Lisäksi sivu on asiakkaille hyvä väline olla yhteydessä minuun, mikäli heillä on kysymyksiä, palautetta tai ehdotuksia bingoon liittyen.

Budjetti ja palkkiot

Jokaisen bingoillan budjetti on 60 euroa. Tällä summalla hankin palkinnot sekä bingokierroksille että arvontoja varten. Bingon budjetointi ja suunnittelu muiden kulujen osalta ei kuulu vastuualueeseeni, sillä Bar Kuka huolehtii niistä. Oma kuukausipalkkani määräytyy bingoiltojen lukumäärän mukaan. Palkkani yhdestä illasta on 50 euroa. Tämän lisäksi Bingon jälkeen soittavan DJ:n palkkiona on ilmaiset hanajuomat sekä 30 euron arvoinen lahjakortti Levykauppa Äxään. Bar Kuka huolehtii kaikki palkanmaksuun ja palkkioihin kuuluvat asiat. Myös bingokuponkien ja -kynien tilaaminen sekä mahdolliset muut hankinnat ovat Bar Kukan vastuulla.

Bingolla ei ole erikseen markkinointikuluja, sillä teemat ja ohjelma ovat esillä Bar Kukan kuukausittain vaihtuvassa julisteessa, jossa ilmoitetaan myös kaikesta muusta baarissa tapahtuvasta ohjelmasta. Bingolla on ollut muutaman kerran oma juliste, näissä tapauksissa kyse on ollut erikoisohjelmasta, yleensä yhteistyöbingojen vuoksi.

Teemat

Persoonallisen Siljan Bingosta tekevät viikoittain vaihtuvat teemat. Numeroita ei siis kuuluteta vanhaan tuttuun "Bertta, viisi" -tyyliin, vaan bingosanat rakennetaan aina kunkin teeman ympärille. Esimerkiksi TalviBingossa kirjain-

numeroyhdistelmät olivat muotoa ”Bakkasen buolella, viisi”, RokkiBingossa puolestaan kuultiin sama yhdistelmä muodossa ”Basisti, viisi”. Koska bingon kirjaimet (b, i, n, g, o) ovat suhteellisen haastavat mietittäessä suomenkielisiä, teemanmukaisia sanoja, olen ottanut vapauden käyttää b- ja g- kirjainten alla myös p- ja k-alkuisia sanoja. Tämä tuo bingoon lisää omaleimaista huumoria. Pelaajat osaavatkin arvostaa luovuutta ja vaivannäköä bingosanojen keksimisessä.

Palkinnot

Pyrin mahdollisuuksien mukaan hankkimaan bingoiltoihin edes muutaman teemaan liittyvän palkinnon. Jotkin teemoista voivat olla melko haastavia niin palkintojen kuin sanojenkin suhteen. mutta en ole koskaan ottanut teemoja turhan tosissani, eivätkä ne ole rajoittaneet iltojen kulkua liiaksi. Itse asiassa täysin teemasta poikkeavat tai siihen kuulumattomat palkinnot voivat myöskin tuoda lisähuumoria iltoihin. Tällä tavoin myös pelaajat huomaavat, että vaikka teenkin tätä työkseni, ei minun eikä heidän tarvitse ottaa itseään tai peliä kovin vakavasti.

Palkintojen lukumäärä vaihtelee usein bingoiltojen välillä. Vaikka vähimmäismäärä palkinnoille on 12 kappaletta illassa (bingokierrokset + arvonnat), pyrin hankkimaan palkintoja yleensä yli tarpeen. Vaikka ne eivät olekaan rahallisesti arvokkaita, on mukavaa antaa yhdelle voittajalle useampi kuin yksi palkinto. Vuosien varrella olen huomannut, että palkintojen suhteen määrä korvaa laadun.

Tavarapalkintojen lisäksi minulla on joka ilta lavalla korttipakka, joka sisältää juoma- ja sipsipussikuponkeja. Korteissa lukee joko ”juomalippu” tai ”sipsi”. Kierroksen voittaja nostaa pakasta yhden kortin, ja voittaa tällä tavoin joko ilmaisen hanajuoman tai ilmaisen sipsipussin. Jokainen voittaja saa siis sekä tavara- että kuponkipalkinnon. Kuponkipalkinnot lunastetaan baaritiskillä.

Säännöt

Siljan Bingo eroaa säännöiltään perinteisestä bingosta tietyiltä osin. Suurin ero lienee se, että emme vaadi osallistumismaksua pelaajilta. Bingokuponkia ei siis osteta erikseen, vaan sen saa Bar Kukan tiskiltä ostotapahtuman yhteydessä.

Siljan Bingossa ei myöskään ole rahapalkintoja, vaan palkinnot ovat rahassa mitattuna melko arvottomia tavaroita.

Siljan Bingossa pelataan kaksi erää ja kummassakin erässä viisi kierrosta. Yhden erän kulku on seuraavanlainen:

1. kierros: etsitään yhtä vaakariviä
2. kierros: etsitään kahta vaakariviä samassa ruudukossa (Kuva 1.)
3. kierros: etsitään kolmea vaakariviä samassa ruudukossa
4. kierros: etsitään neljää vaakariviä samassa ruudukossa
5. kierros: etsitään yhtä täyttä ruudukkoa

Jokaista kierrosta pelataan niin kauan, että joku pelaajista saa muodostettua kuponkiinsa sillä

kierroksella etsittävän kuvion. Pelaaja ilmoittaa Kuva 1. Kahden rivin bingo.

voitostaan huutamalla ”Bingo!”, jonka jälkeen hän tuo kuponkinsa lavalle virallisen valvojan tarkistettavaksi. Arvotut numerot on asetettu tarkistustauluun, josta virallinen valvoja tarkistaa bingon oikeellisuuden (Kuva 2.) Toisin sanoen, pelaajan merkitsemien numeroiden tulee löytyä tarkistustaulusta. Mikäli näin ei ole, kyseessä on Hämybingo, ja kierros jatkuu kunnes oikea voitto löytyy. Hämybingosta saa yleensä muilta pelaajilta suuret suosionosoitukset, koska he kokevat saavansa toisen mahdollisuuden kyseisellä kierroksella. Mikäli virallinen valvoja toteaa voiton olevan oikein, bingon sisältävä ruudukko mitätöidään, eikä voittaja saa enää täyttää kyseistä ruudukkoa. Hän saa kuitenkin jatkaa pelaamista samalla kupongilla, mutta täyttäen vain kahta jäljellä olevaa ruudukkoa. Tällä tavoin annamme mahdollisuuden useammalle ihmiselle voittaa, koska muutoin samat ihmiset voittaisivat useaan otteeseen. Kerran voittaneilla kun on suurempi mahdollisuus voittaa uudestaan samalla kupongilla, mikäli hän saa jatkaa pelaamista kaikilla ruudukoilla.



Voittajia yhdessä erässä on kaiken kaikkiaan viisi. Jokainen palkitaan, ja kaikki pelaajat jatkavat erää samalla kupongilla aina erän loppuun asti. Viimeisen kierroksen voittajan löydyttyä pelaajat kirjoittavat nimensä kuponkeihin ja toimittavat ne lavalle arvonta-astiaan.

Kun kaikki kupongit ovat astiassa, suoritetaan arvonta ja joku pelaajista voittaa vielä lisäpalkinnon. Arvonta suoritetaan kummankin erän päätteeksi, eli yhtenä bingoiltana arvotaan kaksi voittajaa.



Virallinen valvoja

Kuva 2. Tarkistustaulu

Huijaamisen estämiseksi kaikissa arpapeleissä on oltava virallinen valvoja. Siljan bingossa valvoja on yleensä joku ystävästäni. Tällä hetkellä minulla on kaksi vakiovalvojaa, joista yleensä ainakin toinen on paikalla bingossa. Mikäli kumpikin vakiovalvojista on estynyt, pyydän jotakuta muuta paikalla olevaa tuttua tehtävään. Muutaman kerran olen pitänyt valvojan paikkaan myös ns. avoimen haun. Tällöin olen kuuluttanut mikrofonin valvojan paikan olevan auki. Tähän mennessä paikkaan on aina löytynyt joku innokas bingoaja. Yleensä kyseessä on vakio pelaaja, mutta on valvojan paikalla nähty ensikertalaisiakin.

Valvoja ei siis ole tehtävänsä erikseen palkattu henkilö. vaan kyseessä on enemmänkin harrastus tai kokeilu. Valvoja saa vaivannäöstään palkkioksi muutaman ilmaisen hanajuoman, sekä tietenkin mainetta ja kunniaa. Virallisen valvojan tehtävä on yksinkertainen, mutta tärkeä. Hänen pääasiallinen työnsä on tarkistaa huudettujen bingojen paikkansapitävyys. Lisäksi valvoja toimii apunani kierrosten päätteeksi suoritettavissa arvunnoissa.

Virallisen valvojan työhön liittyy myös ”taiteellinen” osuus: yleisön pyynnöstä olen ottanut tavakseni suorittaa arvontalaulun ennen voittajan julistamista. Yleensä yleisö vaatii tämän lisäksi myös arvontatanssia. Tanssiosuus lankeaa valvojan tehtäväksi. Onnekseni molemmat kahdesta vakiovalvojastani ovat taustaltaan tanssijoita, ja siksi tottuneet esiintymään ja heittäytymään

tilanteeseen. Arvontatanssi on improvisoitu, lyhyt ohjelmanumero, joka tuo Siljan bingoon lisää omaleimaista viehättävyyttä.

3.3 Vastuualueet

Aloittaessani bingoemännän tehtävissä kesäkuun alussa vuonna 2007 vastuulleni kuului vain bingoillan juontaminen. Kun teemat ja bingosanat tulivat osaksi bingoa, otin ne luonnollisesti vastuulleni, sillä olihan koko idea lähtöisin minulta. Palkintojen hankkiminen siirtyi vastuulleni ajan myötä kun huomasin, että olin paremmin selvillä koko illan kulusta, jos olin nähnyt palkinnot ja suunnitellut palkintojenjaon etukäteen.

Yhteistyöbingoja ehdottavat tahot ottivat alkuvaiheessa yhteyttä Bar Kukan silloiseen ohjelmavastaavaan Emmi Kantoseen, joka kuitenkin usein ohjasi kyselijät olemaan yhteydessä suoraan minuun. Mikäli Kantonen kuitenkin oli sopinut jo jotain jonkin tahon kanssa, hän kuitenkin varmisti asian aina minulta. Voisi siis sanoa, että jo tuolloin olin tiiviissä yhteistyössä ohjelmavastaavan kanssa tiistai-iltojen suhteen, mutta pääasiallinen sisällöntuotanto oli kokonaan omalla vastuullani.

Bar Kuka oli hakenut lääninhallitukselta jatkoaikalupaa tiistai-iltoihin jo useaan otteeseen. Lupa myönnettiin vihdoinkin marraskuussa 2010 ja 14.12.2010 alkaen Bar Kuka on ollut avoinna tiistaisinkin klo 03:een. Lääninhallitus katsoi, että Bingo on asiakkaiden tuottamaa ohjelmaa, eikä siksi ole sellaisenaan riittävä peruste jatkoaikaluvan myöntämiselle. Niinpä lääninhallituksen ehtona oli, että bingon jälkeen ohjelma jatkuu DJ:n soittaman musiikin merkeissä. Tällä tavoin tiistai-iltojen DJ-hankinnat tulivat myös osaksi omaa vastuualuettani.

Vastuualueeni laajentuminen osui suunnilleen samaan ajanjaksoon, jolloin Kukan ohjelmavastaava vaihtui. Emmi Kantosen tehtäviin astui Paula Kemppainen. Sovimme Kemppaisen kanssa heti aluksi, että tiistai-iltojen ohjelma on kokonaan minun vastuullani ja hän vain toimittaa antamani tiedot eteenpäin julisteeseen ja tapahtumakalentereihin. Näin syntyi tämä vastuualueiden jako, jonka mukaan toimimme tällä hetkellä.

Bar Kukan vastuulle kuuluvat bingopalkintojen rahoittaminen, palkanmaksu, kuponkien ja kynien tilaaminen sekä niiden jakaminen asiakkaille bingoiltoina. Henkilökunta luonnollisesti myös ohjeistaa ja neuvoa asiakkaita ennen pelin alkua. Vaikka kerronkin säännöt ja toimintatavat aina jokaisen bingon aluksi, ensikertalainen ei voi tätä tietää, ja siksi myös henkilökunnan apu on tarpeen. Bar Kukan henkilökunta on melko vakiintunutta ja suurin osa on vapaa-ajallaan käynyt bingossa, joten he osaavat kyllä tarvittaessa neuvoa asiakkaita kaikissa bingoon liittyvissä kysymyksissä.

Suurin vastuualue henkilökunnalla on bingokuponkien jakamisessa. Alkujaan sekin tehtävä oli minun vastuullani, ja jaoin bingokupongit asiakkaille henkilökohtaisesti kiertämällä koko baarin läpi ja tarjoamalla kuponkeja joka pöytään. Tästä muodostui kuitenkin ongelma, sillä bingossa alkoi käydä ihmisiä, jotka eivät ostaneet mitään, tai esimerkiksi viiden hengen ryhmiä, joista yksi osti kahvin. Nämä ihmiset veivät tilaa maksavilta asiakkailta. Bingoiltojen on kuitenkin tarkoitus olla ohjelmaa Bar Kukan asiakkaille, ja asiakkaalla tarkoitetaan tässä yhteydessä henkilöä, joka nauttii baarin antimista siellä ollessaan.

Tämän vuoksi bingokuponkien jakelu siirrettiin tiskille ja henkilökunnan vastuulle. Vaikka bingon pelaaminen sinällään ei maksa mitään, kupongin saa tiskiltä vain ostotapahtuman yhteydessä. Ostettavalla tuotteella ei ole merkitystä Emme siis painosta tai kannusta ihmisiä nauttimaan alkoholia. Riittää, että kyseessä on jonkin baarin tarjoaman tuotteen ostotapahtuma. Tällöin asiakas on oikeutettu bingokuponkiin. Kuponkia ei ole myöskään pakko ottaa vastaan, ja jokaisessa bingoillassa onkin myös niitä asiakkaita, jotka eivät osallistu peliin, vaan vain viettävät aikaa keskustellen tai seuraavat peliä sivusta.

4 BINGOILLAN KULKU

Siljan Bingoa pelataan tiistai-iltaisoin Bar Kukassa. Bingon alkamisaika on syyskuusta toukokuuhun klo 21, ja kesäkuusta elokuuhun klo 22. Pelin kesto on noin kaksi tuntia, johon sisältyy 15-25 minuutin mittainen tauko erien välillä. Bar Kukan henkilökunta jakaa halukkaille pelaajille bingokuponkeja baaritiskiltä ostotapahtuman yhteydessä. Tiskiltä asiakkaat saavat käyttöönsä myös erikseen bingoa varten tarkoitetut tussit. Pelaamisen päätyttyä tussit palautetaan tiskille. Bingokupongit kerätään kummankin erän päätteeksi suoritettavaa arvontaa varten.

Valmistelutyöt

Saavun Bar Kukaan tiistai-iltaisoin yleensä noin puoli tuntia ennen bingon alkua. Ensimmäiseksi siirryn takahuoneeseen, jossa poistan hintalaput palkinnoista, kokoon palkinnot erilliseen palkintolaatikkoon ja suunnittelen palkintojen jakautumisen eri kierroksille. Tämän jälkeen järjestän esiintymislavan kuntoon bingoa varten, mikäli baarin henkilökunta ei ole ehtinyt jo tehdä sitä: vien bingokoneen, tarkistuslaudan ja arvonta-astian paikalleen, huolehdin että mikrofoni toimii, vien sanalistan, korttipakan ja palkintolaatikon lavalle odottamaan pelin alkua. Tarvittaessa vastailen samalla asiakkaiden kysymyksiin. Yleensä kysymykset liittyvät sääntöihin, tai sitten joku tulee pyytämään juontoa myös englanniksi.

Olen sopinut baarin henkilökunnan kanssa, että en aloita bingokierrosta, jos baaritiskillä on kova ruuhka. Pidän siis tilannetta silmällä, ja kun näyttää siltä, että suurin osa ihmisistä on saanut tilauksensa ja kupongin, laitan illan tunnuskappaleen soimaan. Bingoiltojen kulkuun kuuluu olennaisena osana teemaa mukaileva tunnusmusiikki. Musiikki on minun itseni valitsema, yleensä viikoittain vaihtuva kappale, joka tavalla tai toisella liittyy illan teemaan. Esimerkiksi KevätBingossa kuultiin Tommi Läntisen kappale Kevät ja minä, SinkkuBingossa taas Celine Dionin tunteikas All by myself. Yleensä Bar Kukan ovimies avustaa minua sen verran, että vaihtaa tunnuskappaleen loppuessa sen tilalle taustamusiikin baarin iPodilta. Kun tunnusmusiikki on loppumaisillaan, siirryn lavalle virallisen valvojan kanssa.

Illan avaus

Avaan ensimmäisen erän tervehtimällä yleisöä sekä kertomalla bingon säännöt. Samalla esittelen myös illan virallisen valvojan ja teeman. Lähes poikkeuksetta tervehdin ja kerron säännöt myös englanniksi. Tässä vaiheessa yleisöstä saattaa kuulua kysymyksiä tai kommentteja, joihin vastaan parhaani mukaan. Harjoittelemme yleisön kanssa myös "Bingo!"-huudahdusta, ja painotan heille äänenkäytön ja selkeän artikulaation tärkeyttä huutamisen yhteydessä. En välttämättä kuule hentoa huudahdusta taustamusiikin ja muun hälinän seasta, ja siksi asian painottaminen on mielestäni tärkeää. Osallistavalla lämmittelyllä pyrin myös rentouttamaan ilmapiiriä ja saamaan yleisön oikeaan vireeseen.

Kierroksen kulku

Siljan Bingossa pelataan kaksi erää ja kummassakin erässä viisi kierrosta. Yhden erän kesto on noin 35-45 minuuttia. Bingokoneeni on käsikäyttöinen malli, jota pyöritän muutaman kerran sekoittaakseni pallot, ja sen jälkeen pyöritän pallot yksi kerrallaan ulos. Palloissa olevien kirjain-numeroyhdistelmien ilmoittaminen tapahtuu teeman mukaisia sanoja käyttäen. Esimerkiksi EläinBingossa yhdistelmä N-45 voi olla muodossa " Norsu, 45" tai "Näätä, 45".

Kirjain-numeroyhdistelmän ilmoittamisen jälkeen pallot asetetaan bingon tarkistustauluun. Yhtä kierrosta jatketaan niin kauan, kunnes joku pelaajista huutaa "Bingo!" voittamisen merkiksi. Pelaaja tulee kuponkinsa kanssa lavan eteen, ja ojentaa kupongin viralliselle valvojalle tarkistettavaksi. Valvoja katsoo, löytyvätkö kuponkiin merkityt numerot taulusta. Mikäli näin on, bingon sisältävä ruudukko mitätöidään vetämällä rasti sen yli. Pelaajan saa jatkaa bingoamista samalla kupongilla, mutta käyttämällä vain kahta jäljellä olevaa ruudukkoa. Pelaajan palkitsemisen jälkeen siirrytään seuraavalle kierrokselle. Kuulutan aina ennen kierroksen alkua, kuinka montaa vaakariviä tällä kertaa etsimme.

Palkintojenjako

Kun virallinen valvoja on todennut pelaajalla olevan bingon oikeellisuuden, pelaaja nousee lavalle vastaanottamaan palkintonsa. Tässä vaiheessa kysyn aina voittajan nimen, ja kerron sen yleisölle, esimerkiksi "Tiinalla on bingo!". Aplodien jälkeen suoritetaan palkintojenjako. Ensiksi voittaja nostaa sokkona

yhden kortin kädessäni olevasta pakasta. Pakka sisältää juoma- ja sipsipussikuponkeja. Ilmoitan voittajan nostaman kortin myös yleisölle.

Suunnittelen palkinnot jokaiselle kierrokselle etukäteen, joten tarkistan listastani, mikä palkinto on kyseiselle kierrokselle. Otan palkinnon lavalla olevasta palkintolaatikosta, ja esittelen ne yleisölle samalla kun luovutan ne voittajalle. Esimerkiksi: "Onneksi olkoon, olet juuri voittanut tämän ihastuttavan värityskirjan, sekä tietenkin tämän aina tarpeellisen hierontakäsineen!" Voittaja ottaa palkintonsa ja bingokuponkinsa, ja siirtyy takaisin omalle paikalleen jatkamaan peliä.

Arvonta

Bingoilloissa pelataan kaksi viiden kierroksen erää, ja kummankin erän päätteeksi suoritetaan arvonta. Viimeisen kierroksen päätyttyä pyydän pelaajia kirjoittamaan nimensä omaan bingokuponkiinsa, ja toimittamaan kupongin lavalle arvonta-astiaan. Kun kaikkien pelaajien kupongit ovat astiassa ilmoitan, että suoritamme arvonnin. Yleensä tässä vaiheessa yksi tai useampi yleisön edustaja huutaa "Laulu ja tanssi!" Tällöin ilmoitan, että minä ja valvoja suoritamme arvontalaulun ja -tanssin. Minä laulan lyhyen, tv-sarja Kummelista lainaamani Arvontalaulun, jonka aikana valvoja tanssii parhaaksi katsomallaan tyyliä. Useimmiten yleisö taputtaa tahtia, ja joskus myös laulaa mukana.

Tämän ohjelmanumeron jälkeen nostan arvonta-astiasta yhden kupongin, ja luen siitä voittajan nimen. Voittaja saapuu lavalle noutamaan palkintoaan. Onnittelen voittajaa, ja kerron kaikille, mitä hän on juuri voittanut. Mikäli kyseessä oli illan ensimmäinen arvonta, kerron yleisölle, että seuraavaksi vuorossa on tauko, jonka jälkeen pelataan kokonaan uusi erä. Tauon kesto on 15-25 minuuttia yleisömäärästä riippuen. Aloitan toisen erän, kun huomaan suurimman osan yleisöstä ehtineen saada juomansa ja uuden bingokupongin.

Illan toisen arvonnin jälkeen kiitän yleisöä osallistumisesta ja toivotan tervetulleeksi jälleen ensi viikolla. Tässä kohtaa kerron myös iltaa jatkavan DJ:n nimen tai mahdollisen muun ohjelman.

4.1 Yhteistyöbingot ja oheisohjelma

Siljan Bingo on tehnyt yhteistyötä useaan otteeseen eri tapahtumajärjestäjien kanssa. Näissä yhteistyöbingoissa on kyse jonkin tapahtuman tai esityksen ennakkomainonnasta. Bingoon on helppo yhdistää erilaisia sisältöjä, sillä itse pelin rakenne ei hajoa, vaikka ohjelmistossa olisi bingon lisäksi muutakin sisältöä. Minulle itselleni on tärkeää olla mukana luomassa näkyvyyttä ja mahdollisia uusia asiakassuhteita eri kulttuuritahojen kanssa. Lisäksi koen, että myös Siljan Bingo hyötyy yhteistyöstä, sillä sen avulla saadaan vaihtelevuutta ohjelmistoon.

Vuosien varrella Siljan Bingossa on nähty yhteistyöohjelmaa esimerkiksi Samppalinnan kesäteatterin, Turun ylioppilasteatterin, Suomalaisen Elokuvan Festivaalin ja Kinokoplan kanssa. Yhteistyöbingojen toteutustapa vaihtelee tapauskohtaisesti, mutta yleensä olen ensin yhteydessä yhteistyötä ehdottaneeseen tahoon, ja mietimme yhdessä iltaan sopivan teeman. Keskustelemme myös mahdollisesta oheisohjelmasta ja sen toteuttamisesta. Myös palkinnoista sovitaan etukäteen, usein esimerkiksi teatteriesitystä mainostettaessa teatteri luovuttaa vapaalippuja bingoon palkinnoiksi.

Case: Siljan ja Kinokoplan LeffaBingo!

Turun yliopiston ylioppilaskunnan ylläpitämä kaikille avoin elokuvakerho Kinokopla on toiminut vuodesta 1965 lähtien. Kinokopla järjestää vuosittain kaksi elokuvasarjaa, joissa esitetään monipuolisesti eri maiden elokuvia. Elokuvat esitetään ML Media Livissä (Humalistonkatu 7, Turku). Elokuvaesitysten lisäksi Kinokopla järjestää erilaisia elokuva-aiheisia tapahtumia, ja julkaisee yhdessä Turun muiden elokuvakerhojen kanssa Zoom-lehteä. (Kinokopla 2010.)

Siljan Bingo ja Kinokopla ovat järjestäneet yhteistyöbingoja vuodesta 2008 lähtien. Yleensä nämä bingot ajoittuvat Kinokoplan elokuvasarjan avausajankohtaan, ja bingoillan aikana julkistetaan sarjassa nähtävien elokuvien nimet. Bingoilta on siis samalla Kinokoplan elokuvasarjan avajaisklubi.

Työnjaon suhteen olen antanut Kinokoplan jäsenille melko vapaat kädet. Tähän mennessä he ovat aina huolehtineet palkintohankinnoista ja bingosanojen kirjoittamisesta. Palkinnot ja sanat liittyvät luonnollisesti siis elokuvaan ja elokuvamaailmaan. Näissä yhteistyöbingoissa palkintojen budjetti on tavallista suurempi, sillä Bar Kukan rahoittaman 60 euron lisäksi Kinokopalla on oma budjetti palkintoja varten.

Kinokopla järjestää yhteistyöbingon illaksi myös DJ:t. Yleensä Kinokoplan jäsenet tuovat vielä lisää tunnelmaa bingoiltaan tarjoamalla yleisölle ilmaista popcornia. Minun tehtäväkseni jää ainoastaan huolehtia ohjelmätietojen päivitys internetiin ja kuukausijulisteseen, sekä tietenkin bingon juontaminen.

DJ:n soittama musiikki

Musiikki on alusta alkaen ollut olennainen osa Siljan Bingoa. Musiikilla luodaan tunnelmaa, ja kappalevalinnoilla tuetaan illan teemaa. Ennen tiistai-iltojen jatkoaikaluvan saamista bingon jälkeinen DJ:n soittama musiikki oli vapaaehtoista toimintaa. Saatoin siis itse jäädä soittamaan levyjä niin halutessani, tai joku ystävästäni saattoi vain ilmestyä paikalle levylaukun kanssa ja aloittaa soittamisen.

Erikoistapauksissa, kuten yhteistyöbingoissa, DJ oli aiemminkin sovittu etukäteen. DJ:n soittaman musiikin järjestäminen ei kuitenkaan ollut erikseen sovittu työtehtävä, eikä kenenkään vastuulla. Minä ja Bar Kukan henkilökunta huomasimme kyllä selkeän eron illan tunnelmassa, jos paikalla oli DJ jatkamassa iltaa musiikin keinoin. Tällöin illan tunnelma ei katkennut bingon loputtua, vaan DJ:n soittaman musiikin avulla iltaan saatiin ikään kuin jatkuvuutta. Tämä näkyi myös asiakkaiden käyttäytymisessä, sillä useampi asiakas jäi jatkamaan iltaa Bar Kukaan DJ:n jatkaessa tunnelmaa soittamallaan musiikilla.

Tämän vuoksi en ollut kovinkaan pahoillani, kun sain kuulla tiistai-illoille myönnetystä jatkoaikaluvasta ja siihen liittyvistä ehdoista. Aluehallintovirasto katsoo päätöksessään, että Siljan Bingo on asiakkaiden tuottamaa ohjelmaa, ja

vaatii siksi DJ:n soittamaa musiikkia, jotta ilta täyttää jatkoaikalupa-
aan vaadittavat kriteerit.

Heti päätöksen tultua sovimme ohjelmavastaava Kemppaisen kanssa selkeän
työnjaon tiistai-iltojen ohjelmatuotannon suhteen. Kaikki bingoiltoihin sisältyvä ja
liittyvä ohjelma on minun vastuullani. Saan tarvittaessa apua ja tukea
Kemppaiselta ja informoin häntä tekemisistäni, mutta päävastuu tiistai-illoista on
minulla. Tähän vastuuseen sisältyy siis myös DJ:n soittaman musiikin
järjestäminen jokaisen bingoillan jatkoksi.

DJ:t ja heidän soittamansa musiikki eivät ole millään tavoin rajoitettuja. Silloin
tällöin musiikki liittyy ainakin joltain osin illan teemaan, mutta se ei ole
välttämätöntä. DJ:n soittovuoro alkaa heti bingon päätyttyä, eli noin kello 23 ja
jatkuu aina valomerkkiin asti, eli kello 02.30:een. Olen sopinut Bar Kukan
omistajien kanssa, että bingoiltojen DJ saa palkkioksi ilmaiset hanajuomat sekä
30 euron arvoisen lahjakortin Levykauppa Äxään. Bar Kuka huolehtii palkkion
maksusta ja siihen liittyvistä tehtävistä.

5 SILJAN BINGO – TUOTE, FORMAATTI JA BRÄNDI

Siljan Bingosta kasvoi lyhyessä ajassa pieni ilmiö, joka on pystynyt säilyttämään vetovoimansa pian jo neljän vuoden ajan. Tämä on mahdollista yleisön vaihtuvuuden ja tapahtuman helpon lähestyttävyyden ansiosta, mutta asiaan liittyy vahvasti myös teoreettinen puoli. Tulevaisuuden kannalta juuri tämä puoli on tärkeässä asemassa. Siljan Bingoa voisi kuvailla palvelutuotteeksi ja brändiksi pintapuolisesti tarkasteltuna, mutta onko se sitä todella? Tapahtumasta ei tule tuotetta itsestään, vaan siihen tarvitaan erillinen tuotteistamisen prosessi. Tällaista prosessia ei ole toteutettu tietoisesti Siljan Bingon kohdalla.

5.1 Siljan Bingo – palvelutuote?

Jos palvelutuote on tuotteistettu hyvin, kuka tahansa voi tarttua työhön ja toteuttaa palvelun juuri samanlaisena kuin edeltäjänsä. Tällöin avainasemassa on palvelutuotteen dokumentointi. Kaikki tuotteen kannalta oleellinen informaatio on dokumentoitu kirjallisesti tai sähköisesti niin, että niitä seuraamalla palvelutuote on mahdollista monistaa juuri entisenkaltaisena. (Parantainen 2007, 12.)

Tuotteistaminen on paljon muutakin kuin dokumentointia, mutta täsmällinen dokumentointi toimii kaiken muun tuotteistamisen perustana. Yleensä tuotteistettavassa palvelussa on yksi tai useampi henkilö, joka on juuri tämän palvelun asiantuntija. Kilpailuedun perustuessa vankkaan asiantuntisuuteen, voi palvelun tuotteistaminen tuntua mahdottomalta. On kuitenkin pyrittävä ajattelemaan, ettei mikään ole niin ainutlaatuista, etteikö sitä voisi tuotteistaa ja monistaa. (mt., 15.)

Tuotteistamisen avulla on mahdollista monistaa vaikeita taitoja niin, että muutkin kuin vain huippuammattilaiset pystyvät siihen. Asiantuntemuksen monistaminen tarkoittaa, että taito voidaan siirtää eteenpäin ilman, että alkuperäinen asiantuntija on itse henkilökohtaisesti kouluttamassa uusia tekijöitä. (mt., 16.)

Palvelutuotetta ja sen markkinointia voidaan lähestyä asiakaslähtöisen markkinoinnin näkökulmasta. Koska palvelutuotteesta puhuttaessa kyseessä ovat aineettomat hyödyt, on asiakas olennaisessa asemassa koko prosessin ajan. Palvelutuoteprosessissa asiakas on mukana palvelun tuottamisessa tai ainakin osana sitä; palvelun tuottaja ja asiakas ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään. Tällöin asiakas toimii ikään kuin palvelun laaduntarkkailijana. (Ylikoski 1999, 242-243.)

Siljan Bingon yksi tärkeimmistä elementeistä on juontajan ja asiakkaiden välinen vuorovaikutus. Bingoillan aikana saan yleisöltä välitöntä palautetta ohjelman kulusta ja heidän tunnelmistaan. Siljan Bingoa ei olisi olemassa ilman sen asiakkaita. Yleisö kertoo mielipiteensä ja antaa palautetta niin hyvistä kuin huonoistakin asioista. Tässä tapauksessa yleisö eli asiakkaat suorittavat jatkuvaa laaduntarkkailua ja ovat siten suurena osana Siljan Bingon palvelutuoteprosessia.

Palvelun tuotteistamista pohtiessa on tärkeää muistaa, että tuotteistaminen on pahasti kesken, jos palvelusta on olemassa vain dokumentoimaton ajatus (Parantainen 2007, 18). Palvelutuotteen dokumentoinnin aloittaminen on usein haastavaa, sillä dokumentoitavia asioita on yleensä paljon, ja niiden kaikkien kirjaaminen voi tuntua kohtuuttomalta (mt., 17).

Parantainen (2007, 25) on laatinut kolme kysymystä joiden avulla voi tunnistaa huonosti tuotteistetun tuotteen. Arvioin seuraavaksi Siljan Bingoa tuotteena näiden kysymysten avulla.

Mitä palvelu maksaa?

Tähän kysymykseen palveluntarjoajan pitäisi pystyä vastaamaan perustellusti ja välittömästi. Mikäli kysymys aiheuttaa liikaa pohdintaa ja epävarmuutta, ei kyseessä ole kunnollisesti tuotteistettu palvelu. (mt., 25.)

Siljan Bingo on ilmaista ohjelmaa Bar Kukan asiakkaille. Bingon pelaaminen sinällään ei maksa mitään, mutta bingokupongin saa tiskiltä ostotapahtuman yhteydessä.

Mitä palveluun kuuluu?

Mikäli palvelun sisältö luodaan myyntitilanteessa, palvelun tuotteistaminen on huonolla tolalla. Myös palvelun laadullinen sisältö saattaa tässä tilanteessa vaihdella radikaalisti eri asiakasryhmien kesken, eikä palvelun ominaisuuksia pystytä tyhjentävästi kuvaamaan. (mt., 25.)

Siljan Bingo koostuu kahdesta bingoerästä Bar Kukassa tiistai-iltaisoin. Ohjelma sisältää bingon pelaamista, teemat, arvonnat ja muut ohjelmanumerot, joita juontaja ja virallinen valvoja esittävät.

Kuka palvelusta vastaa?

Vastuun epäselvyys on tuotteistamattoman palvelun ominaispiirre. Mikäli kukaan ei ole vastuussa palvelun kehittämisestä, ei sen lopputulos voi olla kovinkaan hyvä. (mt., 25.)

Siljan Bingossa päävastuussa olen minä. Ohjelman sisältö ja oheisohjelman järjestäminen ovat minun vastuullani. Bingoon liittyvistä taloudellisista ja lainsäädännöllisistä asioista vastaa Bar Kuka. Ohjelmasta tiedottamisen vastuu on jakautunut minun ja Paula Kemppaisen kesken.

Näiden kysymysten ja vastausten perusteella Siljan Bingoa voisi kuvailla palvelutuotteeksi. Tuotteistaminen on tässä tapauksessa tietenkin vielä kesken, mutta palvelutuotteen perusedellytykset ovat olemassa. Jatkoa ajatellen olisikin nyt erittäin tärkeää ryhtyä tallentamaan Siljan Bingosta tietoa dokumentteihin. Niiden avulla mahdollinen seuraajani voi monistaa asiantuntemukseni ja jatkaa bingon menestystarinaa myös minun työurani jälkeen.

On kuitenkin syytä muistaa, että ei ole olemassa täysin tuotteistettua palvelua (Lehtinen & Niinimäki 2005, 30). Palvelu voi olla tuotteistamisprosessin keskellä, vaikka prosessia ei olisikaan tietoisesti aloitettu. Siljan Bingolla on juuri tällainen tilanne. On useita tapoja tutkia ja määritellä, onko palvelu tuotteistettu vai ei. Vastaukset riippuvat tarkastelutavasta, eivätkä tulokset välttämättä ole aina täysin yksiselitteisiä. Seuraavassa syvennän Siljan Bingon tutkimista

tuotteistamisen kannalta ja avaan myös Siljan Bingon formaattia sekä sen luomia mahdollisuuksia.

5.2 Siljan Bingo – tuote ja formaatti

Hyvin tuotteistettu palvelu eroaa selvästi kilpailijoistaan. Harva taho tarjoaa täysin uniikkia palvelua – jostain löytyy aina edes hieman samankaltainen palvelu. Tuotteistajan onkin syytä asemoida palvelunsa kilpailijoihin nähden. Asiakkaalle on pystyttävä selkeästi kertomaan asia tai asiat, jotka erottavat juuri tämän palvelun muista tarjolla olevista. (Parantainen 2007, 41-42.)

Siljan Bingon erityispiirteitä on helppo kuvailla kenelle tahansa. Turusta ei löydy toista samalla tavalla toteutettua baaribingoa. Siljan Bingo ei ole vain ajan kuluttamista, vaan erillinen ohjelmanumero johon liittyy niin pysyviä kuin muuttuviakin elementtejä. Voidaan puhua tilanteesta, jossa Siljan Bingolla on paikallinen monopoliasema. Tällaiseen asemaan päästäkseen palveluntarjoajan on markkinoitava asiakkaalle oman palvelunsa tärkeää ominaisuutta, jota ei löydy muilta samantapaisen palvelun tarjoajilta. (mt., 69.) Siljan Bingon tunnettuus leviää asiakkaiden suosittelujen kautta juuri näiden erityisominaisuuksien vuoksi. Massasta erottuminen kiinnittää asiakkaan huomion ja mielenkiinnon. Sen perusteella hän tekee valintansa palveluntarjoajien kesken.

Asiakkaiden suositteluja voidaan käyttää palvelutuotteen markkinoinnissa myös täysin tietoisesti. Tällöin puhutaan referenssistä. Yksinkertaistettuna tämä tarkoittaa jo olemassa olevan asiakkaan palveluntarjoajasta tekemiä suositteluja. Näitä suositteluja voidaan käyttää palvelun markkinoinnissa luottamusta herättävänä keinona uusien asiakkaiden hankkimiseksi. (mt., 54.) Vaikka Siljan Bingo ei suoranaisesti käytä referenssiä markkinoinnissaan, olen jo aikaisemmin todennut asiakkaiden suosittelut Siljan Bingon tärkeimmäksi markkinointikanavaksi. Mahdollinen uusi asiakas kokeilee Siljan Bingoa todennäköisemmin tuttavansa suosittelemana kuin vaikkapa tapahtumakalenterin tietojen perusteella. Tämä pätee myös mihin tahansa muuhun palveluun tai tuotteeseen.

Palvelun tuotteistaminen saattaa vaikuttaa kaavamaiselta toiminnalta ja sitä se osittain onkin. Tuotteistamisen avulla rajataan palvelun sisältö ja formaatti. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteikö ydinpalvelua voitaisi räätälöidä vastaamaan erilaisten asiakasryhmien tarpeisiin. Tämän ajattelun mukaan ydinpalvelu ja tuotteistaminen nähdään siis erillisinä osa-alueina, jotka yhdistämällä saadaan aikaan palvelutuote. Ydinpalvelun ympärille voidaan kuvitella ns. pehmeää tuotteistaminen, joka mahdollistaa palvelutuotteen yksilöimisen asiakkaan tarpeiden mukaisesti. (mt., 105-106.)

Palvelutuote voidaan jaotella vielä edelleen kolmeen osa-alueeseen. Palvelutuotteen keskiössä on ydinpalvelu, jonka ympärille voidaan ajatella avustavat palvelut ja tukipalvelut. Avustavilla palveluilla tarkoitetaan ydinpalvelun käytön kannalta välttämättömiä palveluita. (Ylikoski 1999, 225.) Siljan Bingon kohdalla avustavaksi palveluksi voidaan ajatella ohjelmistosta tiedottaminen, sillä se voidaan nähdä informointina asiakkaille. Tukipalveluilla puolestaan tarkoitetaan palvelun käyttöä helpottavia ja asiakkaan mukavuutta lisääviä palveluja (mt., 225-226). Siljan Bingossa tällaisiksi palveluiksi voidaan katsoa asiakkaista huolehtiminen ja poikkeustilanteiden hoitaminen. Esimerkiksi sairastapauksista ja ohjelmamuutoksista tiedottaminen ovat sekä asiakkaista huolehtimista että poikkeustilanteiden hoitoa.

Ydintuoteajattelun mukainen palvelun räätälöinti on mahdollista myös Siljan Bingossa. Olen järjestänyt tilauksesta bingo-pelejä erilaisiin tilaisuuksiin. Siljan Bingo on siis tilattavissa erillisellä sopimuksella esimerkiksi syntymäpäiväjuhliin tai muihin yksityisiin sekä myös julkisiin tilaisuuksiin. Eräs suurimmista tilaustöistäni oli kahvilaketju Aschanille suorittamani ”bingokiertue” vuoden 2009 syyskuussa. Ketju juhli tuolloin 81-vuotissyntymäpäiviään. Kiersin viikon ajan Turun keskusta-alueen Aschan-kahviloita pitämässä kahvilabingo heidän asiakkailleen. Palkinnoiksi ketju tarjosi lahjakortteja omiin toimipisteisiinsä. (Lönmark 2009.)

Siljan Bingon sisältö on siis muokattavissa erilaisiin tilaisuuksiin sopivaksi. Ascanille työskennellessäni kyseessä oli perinteinen ”bertta-bingo”, mutta esimerkiksi syntymäpäiväjuhlissa bingosanat voidaan rakentaa niin, että ne

liittyvät tavalla tai toisella päivänsankariin ja hänen elämäänsä. Siljan Bingon perusidea, ydinpalvelu, säilyy siis aina samana, mutta palvelun sisältöä on mahdollista muokata asiakkaan toiveiden mukaiseksi.

Tuotteistamisen lisäksi edellä kuvatun tekee mahdolliseksi Siljan Bingon formaatti. Tapahtumalla on tietty muoto ja aikataulu, ja se toistuu joka viikko päällisin puolin samanlaisena, samassa paikassa ja samaan aikaan. Aikasidonnaisuus on formaatille tärkeä ominaisuus. (Parantainen 2007, 115.) Asiakas ei halua erikseen miettiä, mihin aikaan tai minä päivänä Siljan Bingo on tällä viikolla. Hänen ei tarvitsekaan miettiä sitä, sillä Siljan Bingon formaatti antaa asiakkaalle mahdollisuuden ennakoida tapahtuman aikataulu ja paikka.

Formaatti tarkoittaa ulkoista rakennetta, joka on toistettavissa samanlaisena kerrasta toiseen jopa vuosikausia. Silti se voi tuottaa hyvin erilaisia ratkaisuja. Kokemusten perusteella se on jalostettavissa ajan mittaan yhä toimivammaksi ja paremmaksi. (mt., 124.)

Hyvän palveluformaatin ominaisuuksiin kuuluu, että se muotoutuu tilanteen mukaan vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Vaikka formaatti vaikuttaisi ulkoisesti hyvinkin jäykältä, se ei ota kantaa formaatin sisällöllisiin seikkoihin. (mt., 124.)

Siljan Bingon pitkän menestyksen takana on juurikin tapahtuman formaatti. Sen avulla taataan toistuvuus ja tunnettuus, mutta mahdollistetaan myös sisällön muokkaaminen tilanteen mukaan. Siljan Bingossa viikoittain vaihtuvat teemat ovat osa muuttuvaa sisältöä. Vaikka formaatti on sama, ei ole olemassa kahta samanlaista bingoiltaa. Lisäksi juuri Siljan Bingon formaatin sisäinen joustavuus mahdollistaa sen muokkaamisen eri tilaisuuksiin sopivaksi.

Toisaalta formaatin peruspiirteisiin kuuluu, että se pysyy samana vaikka ihmiset vaihtuisivat (mt., 125). Näin voidaan ajatella esimerkiksi yritysten tarjoamien palvelutuotteiden kohdalla; formaatti säilyy, vaikka työntekijät vaihtuisivat. Siljan Bingon tapauksessa asia ei ole niin yksiselitteinen. Siljan Bingon olennainen osa olen minä. Siinä vaiheessa kun tehtäviini asettuu joku muu, myös formaatissa tapahtuu väistämättä muutos. Siljan Bingo on siis formaatti, mutta se ei henkilöitymisen takia kestä juontajan vaihtumista. Formaatti voi säilyttää

osittain samoja piirteitä, mutta se ei tule täysin vastaamaan tämänhetkistä muotoaan.

Tämä ei kuitenkaan merkitse suoraan sitä, että Bar Kukan bingoiltojen menestys loppuisi minun työurani jälkeen. Asiakkaat tottuvat kyllä muutoksiin, mutta se voi viedä hieman aikaa. Tällöin Bar Kukan on varauduttava siihen, että bingoiltojen asiakasmäärät laskevat hetkellisesti. Asiakkaiden tottuessa uuteen formaattiin tilanne saattaa palata ennalleen. (mt., 115.) Nämä ovat asioita, joita ei voida täysin varmasti ennustaa. Bar Kukan uusi bingoformaatti voi kuitenkin olla myös mahdollisuus uusien asiakkaiden hankintaan ja nykyisten asiakkaiden uudelleen innostamiseen.

Siljan Bingon brändi

Palvelun tuotteistaminen huipentuu brändin luomiseen. Brändi voidaan määritellä monella tavalla, mutta pääsääntöisesti se liittyy asiakkaan mielikuviin ja asiakkaassa herääviin tunteisiin tietyn tuotteen kohdalla. Brändi tarkoittaa merkkituotetta tai tuotemerkkiä, ja sen tarkoituksena on erottaa palveluntarjoajan tuote muista markkinoilla olevista samankaltaisista tuotteista. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 50.)

Siljan Bingoon liittyy olennaisena osana Bar Kukan brändi. En ryhdy tässä tarkastelemaan sitä lähemmin, mutta asiaa ei voi kuitenkaan täysin sivuuttaa. Siljan Bingon asiakkaat koostuvat pääosin ihmisistä, jotka kokevat Bar Kukan tapahtumapaikkana mielenkiintoiseksi ja itselle läheiseksi. Tästä syystä Siljan Bingon ja Bar Kukan brändit liittyvät erottamattomasti toisiinsa. Voisi sanoa, että Siljan Bingo on brändi brändin sisällä. Toisaalta Siljan Bingon brändi tukee Bar Kukan brändiä ainakin tiistai-iltaisina.

Palvelutuotteen brändäys on onnistuessaan tekijöilleen erittäin arvokasta. Tällöin päästään tilanteeseen, jossa jo pelkkä brändin nimi markkinoi sen edustamaa palvelua. Brändin ja asiakkaan välinen suhde perustuu pitkälti tunteisiin. Ihannetilanteessa asiakas kokee brändin itselleen tärkeäksi tunnetasolla. Tällöin hän haluaa jakaa tuntemuksensa ja kertoa palvelusta eteenpäin. (mt., 53.)

Siljan Bingo on ollut tällaisessa itseään markkinoivassa tilanteessa jo useita vuosia. Tämän kulttuurituotteen brändäys on tapahtunut itsestään. Tapahtuma on luonut tunnesiteen ja vuorovaikutuksen tuottajan ja asiakkaan välille. Asiakas on ottanut tapahtuman omakseen ja siksi kertonut tapahtumasta eteenpäin ystävilleen. Jo pelkästään Bar Kukan bingoillan nimi – Siljan Bingo – erottaa tapahtuman Turun muusta baaribingotarjonnasta.

Palvelutuotteen markkinoinnissa brändiäjäntelu on tärkeässä roolissa palvelun aineettomuuden takia (Ylikoski 1999, 230). Palvelua ostaessaan asiakas ei saa omistukseensa konkreettisia tavaroita, vaan kyseessä ovat aineettomat hyödyt. Siksi palvelutuotteen vahva brändi on avainasemassa. Brändistä luomansa mielikuvan pohjalta asiakas tekee ostopäätöksen eri palveluntarjoajien kesken.

Brändi viestii asiakkaille hyvästä ja tasaisesta laadusta, jolloin asiakas voi luottaa siihen mitä saa. Brändi on markkinoijan lupaus tuottaa kuluttajalle tiettyä tarpeentyydytystä (--) (mt., 230.)

Siljan Bingoa markkinoidaan ainoastaan tapahtuman nimellä. Usein nimeen liitetään vielä jokaisen viikon teema. Tapahtumakalenterissa lukee siis esimerkiksi ”Siljan KevätBingo!” tai ”Siljan MusaBingo!” Tapahtumaa ei avata eikä selitetä tarkemmin, sillä potentiaalinen kohdeyleisö tuntee brändin ja siihen liittyvät asiat. Siljan Bingo on siis vahva palvelutuotebrändi. Se on saanut kannustimensa Bar Kukan brändistä, ja nämä kaksi toimivat tällä hetkellä toisiaan tukevin osina.

Palvelun tuotteistaminen, sen brändi ja formaatti tähtäävät yleensä vahvasti taloudellisen voiton maksimointiin. Siljan Bingo ei kuitenkaan tavoittele taloudellista tuottoa, vaan Bar Kuka saa tuottoonsa bingoillan aikana tehdystä baarimyynnistä. Siljan Bingon avulla baariin saadaan enemmän asiakkaita kuin tavallisena tiistai-iltana, jolloin erillistä ohjelmaa ei ole. Voisi siis sanoa, että Siljan Bingo on palvelutuote, joka tähtää välillisesti taloudelliseen hyötyyn. Vaikka itse palvelu ei tuotakaan, se saa aikaan asiakasmäärän kasvun ja tällä tavoin myös taloudellisen hyödyn tapahtumapaikassaan.

6 ASIAKASKYSELY

Siljan Bingo on toiminut vuosia samalla konseptilla. Tietyt yksityiskohdat ovat tietenkin muuttuneet ja kehittyneet vuosien varrella, mutta tiistai-iltojen perusajatus on pysynyt samana. Pelaajista löytyy joka viikko niin vanhoja konkareita kuin uusiakin kasvoja. Perusajatus bingossa on hyvin yksinkertainen, ja tästä syystä se jaksaa kiinnostaa yleisöä vuodesta toiseen. Bingon pelaaminen ei vaadi erikoistaitoja, ja kaikki pelaajat ovat aina samalla viivalla: jokaisella on yhtäläiset mahdollisuudet voittoon, onhan kyseessä arpapeli.

Näiden seikkojen takia bingo on helposti lähestyttävää ohjelmaa. Siljan Bingon tarkoitus on tarjota Bar Kukan asiakkaille mukavaa ajanvietettä ja yhdessäoloa tavallisen baari-illan sijaan, tai sen ohessa. Pyrin juonnoillani luomaan yleisesti rennon ilmapiirin, jossa kenenkään ei tarvitse hermostua tai tuntea paineita omasta osallistumisestaan tai osallistumattomuudestaan.

Koska olen elänyt mukana koko bingon tähänastisen kehityskaaren, koen ymmärtäväni ja tietäväni syyt siihen, miksi bingo jaksaa kiinnostaa ihmisiä vuodesta toiseen. Minusta alkoi kuitenkin tuntua, että niin minulla kuin pelaajillakin on jonkinlainen kehityksen kaipuu; bingoon olisi saatava jotakin uutta. Jokin elementti tai ohjelmanumero, jolla saataisiin myös kokeneet vakio pelaajat syttymään bingosta uudelleen.

Näiden asioiden vuoksi järjestin Siljan Bingosta asiakaskyselyn. Kyselyn avulla selvitin pelaajien mielikuvia ja ajatuksia bingosta; mikä saa heidät saapumaan bingoon aina uudelleen, missä on bingon viehätys? Entä mitä toiveita heillä on bingon tulevaisuuden suhteen?

Toetutin asiakaskyselyn Webropol-lomakkeena maaliskuussa 2011. Alkuperäisissä suunnitelmissani tarkoituksena oli toteuttaa myös paperiversio, johon pelaajat olisivat saaneet vastata Bar Kukassa bingoillan aikana. Suunnitelmieni edetessä törmäsin kuitenkin moniin käytännön ongelmiin. Suurin niistä oli kyselylomakkeiden jakaminen pelaajille Bar Kukassa. Olin alun perin

ajatellut, että nidon lomakkeet kiinni bingokuponkeihin. Bar Kukan henkilökunta olisi siis jakanut kaikille pelaajille kupongin yhteydessä myös lomakkeen.

Vaikka ajatuksen tasolla tämä suunnitelma vaikutti toimivalta, tulin kuitenkin siihen tulokseen, että tämä järjestely tuottaisi henkilökunnalle ja myös pelaajille liikaa ylimääräistä työtä. Henkilökunnan olisi pitänyt oman työnsä lisäksi varmistaa, haluaako pelaaja suomen- vai englanninkielisen version ja onko pelaaja mahdollisesti jo vastannut kyselyyn internetissä. Lisäksi kyselylomakkeiden palautusjärjestelyt olisivat tuottaneet mielestäni liikaa ylimääräistä työtä Bar Kukan henkilökunnalle. Vaikka kyselyni on myös Bar Kukan kannalta hyödyllinen, kyseessä on kuitenkin minun opinnäytetyöni ja siksi koin henkilökunnan ylimääräisen työllistämisen sopimattomaksi. Näistä syistä luovuin paperiversiosta kokonaan.

Olin tehnyt asiakaskyselyn myös englanniksi, sillä suuri osa bingon asiakkaista on vaihto-opiskelijoita, jotka eivät puhu suomea. Internetissä oli siis tarjolla kysely sekä suomeksi että englanniksi. Viestitin kyselyn olemassaolosta Facebookin kautta ja sain suomenkieliseen kyselyyn 48 vastausta. Jälkeenpäin katsottuna englanninkielinen versio kyselystä olisi kannattanut toteuttaa paperiversiona, sillä siihen en saanut Internetin kautta yhtään vastausta. Vaihto-opiskelijat eivät selvästikään ole tietoisia Siljan Bingen Facebook-ryhmästä, enkä siksi tavoittanut heitä sitä kautta.

En kuitenkaan koe, että asiakaskysely olisi epäonnistunut. Tiedän, että henkilöt jotka kuuluvat Siljan Bingen Facebook-ryhmään ovat suurilta osin vakioasiakkaita, jotka tuntevat bingon konseptin ja säännöt täysin. Koska kyselyn tarkoituksena olikin juuri kerätä tietoa bingoajien mielikuvista ja toiveista, koen näiden vakio pelaajien vastaukset erittäin arvokkaiksi ja hyödyllisiksi juuri heidän "asiantuntemuksensa" johdosta. Kysely paljasti paljon arvokasta tietoa, ja sain vastauksista myös täysin toteuttamiskelpoisia ideoita Siljan Bingen kehittämistä ja uudistamista silmälläpitäen.

6.1 Tulokset

Kyselyni alussa kartoitin vastaajien sukupuoli- ja ikäjakaumaa. Vastaajista 63% oli naisia ja 37% miehiä. Vastaajista huomattava enemmistö oli iältään 18-29 -vuotiaita. Tähän ikäryhmään kuului 69%. 21 % vastaajista oli iältään 30-39 -vuotiaita, ja 8% 40-49 -vuotiaita. Vain yksi vastaajista oli yli 60 -vuotias. Kukaan vastaajista ei kuulunut 50-59 -vuotiaiden ikäryhmään. Vastaajien ikäjakauma ei tullut minulle yllätyksenä, sillä Siljan Bingo on alusta alkaen ollut nimenomaan opiskelijoiden ja nuorten aikuisten suosiossa.

Seuraavaksi kyselyssäni selvitettiin vastaajien osallistumisaktiivisuutta Siljan Bingoon. Enemmistö, eli 38% vastaajista kertoi käyvänsä Siljan Bingossa muutaman kerran (1-10 kertaa) vuodessa. Seuraavaksi eniten eli 25% vastaajista ilmoitti käyvänsä harvemmin kuin kerran kuukaudessa. 23% käy kerran kuukaudessa ja 8% 2-3 kertaa kuukaudessa. Vain kaksi vastaajaa kertoi käyvänsä Siljan Bingossa joka viikko. Yksi vastaajista oli ollut ensikertalainen.

Nämä bingoaktiivisuuden vastaukset yllättivät minut siinä suhteessa, että olin ajatellut Siljan Bingon Facebook-ryhmään kuuluvien henkilöiden olevan juuri niitä kaikista aktiivisimpia bingoajia. Toki täytyy ottaa huomioon myös se, että useilla ihmisillä bingoaktiivisuus vaihtelee radikaalisti esimerkiksi vuodenaikojen mukaan. Tästä syystä vastaajat ovat voineet ilmoittaa aktiivisuustasonsa alakanttiin. En kuitenkaan arvota aktiivisempien kävijöiden vastauksia muita paremmaksi. Mielestäni käyntitiheydellä ei ole merkitystä siihen, pystyykö vastaaja arvioimaan Siljan Bingon sisältöä ja antamaan luotettavia vastuksia asiaan liittyen.

Kyselyn seuraava kysymys oli jatkoa edelliseen. Sen tarkoituksena oli selvittää, millä tavoin ensikertalaiset olivat löytäneet Siljan Bingoon. Vaikka vain yksi vastaajista kertoi olleensa ensikertalainen, tuli tähän jatkokysymykseen kuitenkin useita vastauksia. Ilmeisesti vastaajat ymmärsivät kysymyksen niin, että millä tavoin he olivat löytäneet Siljan Bingoon, kun tulivat sinne ensimmäistä kertaa. Vaikka ajatukseni kysymyksen kohteista olikin eri kuin mitä

vastajaat edustivat, on mielestäni arvokasta tietää myös, millä tavoin ihmiset ovat vuosien varrella löytäneet tiensä Siljan Bingoon.

Kysymys kuului ”Jos olit ensikertalainen, kuinka löysit Bingoon?”. Tähän kysymykseen oli vastannut kaikkiaan 23 henkilöä. Heistä enemmistö, eli 16 henkilöä oli tullut Siljan Bingoon ystäviensä mukana. Yksi vastaaja kertoi saaneensa tiedon Internetistä ja yksi oli saapunut paikalle sattumalta. Kuusi vastaajaa oli valinnut vastauksista vaihtoehdon ”muulla tavoin”. Nämä ”muut tavat” paljastuivat jatkokysymyksessä kuitenkin joksikin jo annetuista vaihtoehdoista. Kaiken kaikkiaan vastauksista voi vetää sen johtopäätöksen, että Siljan Bingon kohdalla suusta suuhun -markkinointi on tehnyt tehtävänsä. Tieto Siljan Bingosta kulkee ihmisten puheissa ja kiertää näin laajoillekin alueille. Mielestäni tällainen tilanne, jossa tapahtuma markkinoi itse itseään ilman suuria erillisiä toimenpiteitä, on yksi arvokkaimmista asioista kulttuuritapahtuman tuottamisessa. Tämänkaltaista markkinointia ei voi ostaa rahalla ja se kertoo varmasti jotain myös osallistujien suhteesta tapahtuman sisältöön.

Kyselyn seuraavassa osiossa esitettiin väittämiä bingoiltaan liittyen. Ensimmäisenä väittämänä oli ”Bingon säännöt kerrottiin selkeästi”. Tämän väittämän kanssa kaikki 48 vastaajaa olivat samaa mieltä. Olenkin pyrkinyt juuri siihen, että selostan säännöt mahdollisimman yksinkertaisesti, jotta jokainen uusikin pelaaja ymmärtää ne varmasti. Näiden vastausten kautta sain kuitenkin hyvän vahvistuksen sille, että olen onnistunut pyrkimyksessäni sääntöjen esittämisen selkeyden suhteen.

Seuraava väittämä koski Siljan Bingon ajallista kestoa. Väittämä oli ”Bingon kesto on sopiva”. Yksi bingoilta on kestoltaan noin kaksi tuntia. Tähän sisältyy kaksi bingoerää ja yksi tauko niiden välille. Vastauksissa oltiin lähes yksimielisiä; vain kaksi vastaajaa oli väittämän kanssa eri mieltä. Tämän tuloksen perusteella ei siis ole tarvetta puuttua bingoillan keston. Erien välillä oleva tauko mahdollistaa yleisön vaihtuvuuden myös kesken bingoillan. Jotkut pelaajista lähtevät ensimmäisen erän jälkeen, jotkut saapuvat pelaamaan vasta toiseen erään. Pelaajat eivät siis ole sidottuja peliin koko tuon kahden tunnin ajaksi, mikä tuo mielestäni liikkuma- ja valinnanvaraa myös yleisölle.

Bingon alkamisaikaa koskeva väittämä saikin vastauksissa aikaan jo enemmän hajontaa. Väittämänä oli ”Bingon alkamisaika on sopiva (talvella klo 21, kesällä klo 22)”. Vaikka suurin osa (90%) olikin väittämän kanssa samaa mieltä, myöhemmistä vastauksista paljastui joitakin kehitysehdotuksia alkamisajan suhteen. Niistä myöhemmin.

Siljan Bingon aloittaessa vuonna 2007 alkamisajankohta oli ympäri vuoden sama, eli kello 22. Bingon ensimmäisenä talvena kävi kuitenkin selväksi, että bingo päättyi tuolloin liian myöhään, ja huomattava osa pelaajista oli paikalla vain ensimmäisen kierroksen ajan. Sain tuolloin myös paljon palautetta liian myöhäisestä alkamisajankohdasta. Monet bingoajat olisivat halunneet jäädä koko pelin ajaksi, mutta joutuivat lähtemään kesken kaiken bussiaikataulujen tai seuraavan aamun aikaisen herätyksen takia. Kesäkuukausina bingossa kuitenkin riitti väkeä, vaikka aloittamisaika oli myöhäisempi. Näistä syistä päädyimme Bar Kukan omistajien kanssa ottamaan bingossa käyttöön kesä- ja talviajan. Tänä keväänä on kuitenkin ollut keskustelua siitä, pitäisikö myöhempi aika ottaa käyttöön jo toukokuussa, kun ilmat lämpenevät ja illat ovat valoisia. Tämä asia on kuitenkin vielä toistaiseksi jäänyt keskustelun tasolle.

Seuraavankin väittämän kohdalla vastaajat olivat lähes yksimielisiä. Väittämä oli ”Kaipaisin bingoiltoihin lisää ohjelmaa”. Vastaajista 90% prosenttia oli väittämän kanssa eri mieltä. Suurin osa vastaajista ei siis kaipaa tiistai-iltoihin muuta ohjelmaa bingon lisäksi. Viiden vastaajan mielestä lisäohjelma olisi kuitenkin tervetullutta. Tätä tulosta voisi tulkita siten, että silloin tällöin erikoisohjelma bingon lisäksi olisi suotavaa. Jokailtainen ylimääräinen ohjelmanumero saattaisi viedä liiaksi huomiota bingoamiselta. Lisäohjelma myös pidentäisi illan kestoa, ja kuten jo aiemmin totesin, bingoillan keston muuttamiseen ei näyttäisi olevan tarvetta. Satunnaiset ylimääräiset lisäohjelmat ovat kuitenkin tervetullutta vaihtelua niin minulle kuin pelaajillekin. En silti koe, että vakiintuneelle lisäohjelmalle olisi riittävää kysyntää.

Asiakaskyselyn seuraavassa osassa väittämät jatkuivat, mutta vastaustapa muuttui hieman. ”Kyllä”- ja ”Ei”-vaihtoehtojen lisäksi olin antanut vastaajille mahdollisuuden valita kohdan ”En osaa sanoa”. Lisäksi jokaisen kysymyksen

jälkeen oli annettu tilaa, johon vastaaja sai halutessaan vapaamuotoisesti perustella antamaansa vastusta.

Kolmannen osan ensimmäisenä väittämänä oli ”Bingon juontaja on olennainen osa bingoiltaa”. Lähes kaikki vastaajat olivat väittämän kanssa samaa mieltä. Vain yksi vastaajista esitti eriävän mielipiteen. Vapaamuotoisista kirjoituksista kävi ilmi, että vastaajien mielestä bingo itsessään on melko tylsä peli ja nimenomaan juontajan toimesta peliin saadaan persoonallisuutta, huumoria ja vetovoimaa. Vastauksissa todettiin myös, että Turussa on useita baaribingoja, ja vain juontaja voi saada tietyn bingon erottumaan muista.

Useat vastaajat keskittyivät kertomaan mielipiteensä nimenomaan minusta juontajana. Pääpiirteissään vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä nykyiseen formaattiin ja juontajaan. Vastauksissa nostettiin kuitenkin esille myös ajatuksia mahdollisista vierailevista juontajista. Eräs vastaaja pohti myös sitä, että sitten kun minä en enää toimi bingossa juontajana, nykyistä formaattia on muutettava sopimaan uuden juontajan persoonaan ja tyyliin. Kokonaisuudessaan vastaajat olivat kuitenkin yhtä mieltä siitä, että oli juontaja kuka tahansa, häneltä vaaditaan persoonallisuutta, huumorintajua ja kykyä tuoda oma panoksensa mukaan bingoiltaan. Siljan Bingo on vahvasti rakentunut nimenomaan Silja-hahmon ympärille. Siksi myös mahdollisen tulevan bingojuontajan on kyettävä rakentamaan tiistai-illoista oman persoonansa mukainen kokonaisuus.

Seuraava väittämä liittyi myös bingon juontajaan. Väittämänä oli ”Bingon juontajan on oltava aina sama henkilö”. Tämä väittämä sai ensimmäistä kertaa kyselyn aikana aikaan suurempaa hajontaa. 50% vastaajista oli väittämän kanssa samaa mieltä. 29% esitti eriävän mielipiteen ja 21% ei osannut sanoa kantaansa.

Vapaamuotoisista vastauksista löytyi kolmenlaisia kommentteja. Osa vastaajista puolusti vahvasti Siljan asemaa bingon juontajana, osan mielestä juontajan olisi hyvä olla sama suurimman osan ajasta, mutta vierailevat tähdet katsottiin mukavaksi vaihteluksi. Osa vastaajista oli sitä mieltä, ettei bingolla välttämättä tarvitse olla vakiojuontajaa, kunhan iltojen sujuvuus ja henki eivät kärsi vaihtuvuudesta.

Pohtiessani vastauksia tähän väittämään, otin eritoten huomioon sen seikan, että olen ollut bingon juontaja jo pian neljä vuotta. Vastauksista on siis nähtävissä pelaajien toiveet vaihtelusta ja mielenkiinnon säilyttämisestä. Toisaalta joidenkin vastaajien mielestä juontajan vaihtaminen olisi bingon kuolinisku. Nämä vastaajat olivat siis sitä mieltä, että Bar Kukan bingoillat eivät voisi jatkua toisella juontajalla. Vastauksista voi kuitenkin tehdä sen johtopäätöksen, että pelaajat toivovat vaihtelua ja lisäväriä bingoiltoihin, kunhan se ei ole haitaksi bingon sisällölle ja toimivuudelle.

Seuraavaksi asiakaskyselyssä oli vuorossa monivalintakysymys, jossa vastaajat valitsivat annetuista vaihtoehtoista ne asiat, jotka he kokevat itselleen tärkeiksi bingossa. Nämä ovat siis niitä seikkoja, joiden takia vastaajat tulevat bingoon. Vastaajien oli mahdollista valita useampi vaihtoehto annetusta listasta. Lisäksi heillä oli mahdollisuus lisätä omat vaihtoehtonsa, mikäli itselle tärkeää asiaa ei löytynyt valmiista listasta. Vaihtoehdot olivat tunnelma, yhdessäolo, palkinnot, teemat, bingosanat, juontaja, voittaminen, oheisohjelma ja musiikki.

Vastauksien mukaan vastaajille selkeästi tärkeimmiksi asioiksi nousivat tunnelma (96%), yhdessäolo (83%) ja juontaja (67%). Yli puolet vastaajista koki myös teemat ja bingosanat heille tärkeiksi asioiksi Siljan Bingossa. Vähemmän tärkeiksi koettiin palkinnot, voittaminen, musiikki ja oheisohjelma. Muutama vastaaja oli myös lisännyt oman vaihtoehtonsa annetun listan lisäksi. Näissä vastauksissa kerrottiin baarin antimien olevan myös tärkeä asia bingoilloissa. Yksi vastaaja kiitteli sitä, että bingokupongin saa ostaessaan minkä tahansa juoman, myös alkoholittoman. Niin ikään yksi vastaajista halusi nostaa esille, että hänelle tärkeä asia bingoillassa on itse bingon pelaaminen.

Seuraavassa kysymyksessä selvitettiin, kuinka usein pelaajat jäävät jatkamaan iltaa Bar Kukaan bingon jälkeen. Olen yhteistyössä Bar Kukan kanssa pyrkinyt siihen, että mahdollisimman moni jäisi paikalle myös bingon päätyttyä. Tässä asiassa DJ:n soittama musiikki on osoittautunut tärkeäksi seikaksi tunnelmanluojana. Vastaajille annetut vaihtoehdot olivat ”joka kerta”, ”joka toinen kerta”, ”harvemmin kuin joka toinen kerta” ja ”en koskaan”. Enemmistö vastaajista, eli 42% ilmoitti jatkavansa iltaa Bar Kukassa harvemmin kuin joka

toinen kerta. 38% kertoi jäävänsä bingon jälkeen Bar Kukaan joka kerta. 19% jatkaa iltaa joka toinen kerta, ja vain yksi vastaajista oli valinnut kohdan "En koskaan".

Tämä kysymys ja siihen saadut vastaukset olivat erittäin tärkeitä niin Siljan Bington kuin Bar Kukankin kannalta. Siljan Bington tarkoitus on tarjota ohjelmaa Bar Kukan asiakkaille, mutta myös toimia eräänlaisena sisäänheittäjänä. Siljan Bingo on siis tärkeässä asemassa ajatellen Bar Kukan asiakasmäärän kasvattamista. Aikaisempina vuosina ongelmaksi muodostui, että suuri osa asiakkaista poistui Bar Kukasta heti bingon päätyttyä. Tätä asiaa on korjattu jo aiemmin järjestämällä tiistai-iltojen jatkoksi DJ soittamaan musiikkia. Tällä hetkellä, kun tiistai-iltojen DJ on aluehallintoviraston asettama ehto jatkoajalle, sen vaikutukset ovat selkeästi havaittavissa myös kyselyn vastauksissa.

Asiakaskyselyn viimeisenä väittämänä oli "Olen suositellut / aion suositella ystäväilleni Siljan BINGOa". Tässä kohdassa kaikki vastaajat olivat vastanneet myöntävästi. Vastaukset vahvistavat käsitystäni siitä, että Siljan Bington tärkein markkinointikanava ovat bingon asiakkaat ja heidän suosituksensa tuttavapiirilleen. En usko, että tällaista suosiota olisi syntynyt millään muulla tavoin. Ja kuten jo mainitsin, tällainen tilanne on kulttuuritapahtumalle äärimmäisen arvokasta.

Kyselyn viimeisessä kohdassa vastaajille oli annettu vapaa sana. Tähän kohtaa vastaajat saivat vapaamuotoisesti kirjoittaa kommentteja ja terveisiä Siljan BINGOon liittyen. Suurin osa kommentteista oli positiivista kannustusta eteenpäin jatkamisessa. Muutamissa terveisissä kommentoitiin vielä bingon alkamisaikaa. Kuten arvata saattaa, toiveet alkamisajan suhteen olivat kahdenlaisia; toiset toivoivat alkamisajan muuttamista klo 22:n ympäri vuoden, toiset kiittelivät nykyistä järjestelyä. Eräässä kommentissa toivottiin livemusiikkia jatkamaan ohjelmaa bingon päätyttyä. Tällöin ihmiset eivät lähtisi heti kotiin tai jatkamaan iltaa toiseen baariin. Useat vastaajat kiittelivät sitä, miten Siljan BINGOssa on saatu uudistettua nuivan pelin maineessa olevaa bingoa. Monen vastaajan mielikuva bingosta eläkeläisten seurapelinä on muuttunut täysin Siljan Bington myötä. Terveisistä nousi esille myös, että juuri tämänkaltaista helposti

lähestyttävää ohjelmaa kaivataan Turussa, ja nimenomaan tapahtuvaksi keskellä viikkoa.

6.2 Siljan Bingon kehityssuunnitelma

Asiakaskyselyn tulosten pohjalta voi tehdä sen johtopäätöksen, että Siljan Bingon asiakkaila on kehityksen kaipuu. Kovinkaan konkreettisia kehitysehdotuksia vastaajat eivät kuitenkaan osanneet esittää. Toiveissa on saada bingoiltoihin vaihtelua, mutta mitään yksittäisiä ideoita ei vastauksista noussut. Vaihtelunhalu on kuitenkin suuri. Toteutankin nyt Siljan Bingon kehityssuunnitelman kyselyn vastausten pohjalta tarkastellen asioita myös oman asiantuntemukseni ja kokemukseni avulla.

Toistuvuus ja juontaja

Mikäli Siljan Bingo halutaan säilyttää viikoittain toistuvana tapahtumana, juontajan jaksaminen ja innokkuus tehtävänsä on olennainen ja iso asia. Minulta on usein kysytty, miten olen jaksanut tehdä tätä työtä joka viikko jo pian neljän vuoden ajan. Minulle kysymys on ollut henkilökohtaisesta sitoutumisesta itse rakentamaani konseptiin. Mahdollisella seuraajallani ei kuitenkaan ole tällainen tilanne. Kuten asiakaskyselyn vastauksista käy ilmi, bingon seuraavalta juontajalta vaaditaan vahvaa persoonaa ja omaa näkemystä, jotta hän saa muutettua Siljan Bingon konseptin itsensä näköiseksi. Itse en lähtisi puuttumaan bingoiltojen rakenteellisiin seikkoihin, eli säilyttäisin pelin kulun sellaisena kuin se nyt on. Lisävivahteet ja muut ohjelmanumerot ovat asia erikseen. Bingoiltojen yksi viehätys piilee kuitenkin juuri lähestyttävyydessä ja pelin yksinkertaisuudessa.

Tätä kirjoittaessani en ole vielä kertaakaan tähänastisen bingourani aikana pohtinut lopettamista tosissani. En siis osaa sanoa, milloin juontajan vaihdos olisi mahdollisesti ajankohtainen. Omien voimavarojeni kannalta juuri nuo vierailevat tähdet bingojuontajan paikalla vaikuttavat erittäin toteuttamiskelpoiselta ajatukselta. Syyskuusta 2011 lähtien aloitan muutaman kuukauden kokeilujakson, jonka aikana bingossa nähdään vieraileva juontaja 1-2 kertaa kuukaudessa. Aion itse olla paikalla näissäkin illoissa, jotta voin henkilökohtaisesti havainnoida iltojen sujuvuutta ja yleisön reaktioita. Informoin

tästä kokeilujaksosta Siljan Bingon Facebook-ryhmässä ja vierailevat juontajat tulevat tietenkin näkymään myös muissa ohjelmatiedoissa. Toimin siis aktiivisesti mukana myös näissä vierailevien juontajien bingoilloissa, mutta olen silloin enemmänkin tuottajan kuin esiintyjän asemassa.

Olen pitkään pohtinut myös mahdollisuuksia pitää Siljan Bingossa tiettyjä "lomakausia" hiljaisimpina aikoina. Yleensä esimerkiksi joulun ja uudenvuoden aikoihin bingossa on ollut tavallista vähemmän asiakkaita. Oletukseni siitä, että asiakkaat eivät kaipaakaan bingoiltoja juhlapyhien aikaan sai kuitenkin kolauksen viime joulukuussa, kun usealta taholta toivottiin bingoa pidettäväksi myös joulun jälkeisinä välipäivinä. Aikaisempina vuosina olen pitänyt lomaa bingosta tuon kyseisen viikon, mutta mitä ilmeisimmin se on juuri sellaista aikaa kun ihmiset haluavat tuulettumaan pitkien pyhien jälkeen. Ratkaisu tähänkin asiaan on vieraileva juontaja. Siinä tapauksessa voin itse pitää lomaa, mutta bingo jatkuu silti entiseen malliin.

En paneudu tässä nyt tarkemmin mahdolliseen uuteen juontajaan ja häntä odottaviin haasteisiin. Koska tilanne ei kuitenkaan ole vielä se, että olisin jättämässä tehtäväni bingoemäntänä, en koe että sen kaltaisesta pohdinnasta olisi juurikaan hyötyä. Kun se aika koittaa, kaikki suunnitelmat ovat hyvin paljon riippuvaisia siitä, kuka tämä mahdollinen uusi juontaja on. Siksi sivuutan aiheen tämän kehityssuunnitelman osalta.

Aikataulu ja oheisohjelma

Kuten jo totesinkin, asiakaskyselyn perusteella ei näyttäisi olevan aihetta puuttua bingoiltojen keston. Vastauksista voi kuitenkin päätellä asiakkaiden kaipuun jonkinlaiseen lisäohjelmaan edes silloin tällöin. Lisäohjelman, esimerkiksi livemusiikin, järjestäminen vaatii resursseja ja lisäbudjettia. Näistä asioista minun on sovittava erikseen Bar Kukan kanssa. Olen kuitenkin valmis tuottamaan mahdollisen lisäohjelman tapahtuvaksi bingon jälkeen silloin tällöin. Olen sitä mieltä, että juuri esimerkiksi livemusiikki voisi toimia hyvin varsinkin kesäkuukausina. Siksi aion ottaa asian esille Bar Kukan kanssa ja toivottavasti saan mahdollisuuden kokeilla lisäohjelman toimivuutta jo kesällä 2011. Mikäli kokeilu onnistuu hyvin, voisi oheisohjelman ottaa kiinteäksi osaksi bingoiltaa, ainakin kesäkuukausien aikana.

Vaikka asiakaskyselystä nousikin esiin eräiden vastaajien toive bingon alkamisajan muuttamisesta, en näe sille olevan tarpeeksi suurta kysyntää toimenpiteisiin ryhtymiseksi. Vuosien kokemuksella voin todeta kesä- ja talviajan toimivan Siljan bingossa erittäin hyvin, enkä siksi näe mahdollisuutta muuttaa aikataulua yksittäisten ihmisten aikataulujen mukaisesti. Siljan Bingo on toiminut vuosia tietyllä tavalla ja myös aikataulu on painunut ihmisten mieliin. Muutosten tekeminen näinkin vähäisen kysynnän vuoksi ei ole mielestäni viisasta.

Taustatyö ja resurssit

Olen hoitanut Siljan Bingon taustatyöt pian neljän vuoden ajan ilman erillistä työaikaa. Saan siis melko vapaasti luoda omat aikatauluni. Tämä on toiminut tähän asti melko hyvin, mutta aluehallintoviraston myöntämän jatkoajan voimaantulon jälkeen olen huomannut omassa toiminnassani huomattavia kehityskohtia.

Vastuuni tiistai-iltojen ohjelmatuotannosta on kasvanut, mutta en ole ottanut tätä asiaa huomioon omassa toiminnassani. Työskentelyni kaipaisikin uudelleenjärjestelyä ja selkeää aikataulua. Selkeät toimintamallit edesauttaisivat myös yleisellä tasolla Siljan Bingon tuotannon sujuvuutta. Pystyäkseni toteuttamaan toimivammat toimintatavat on minulla oltava siihen resurssit. Tähän asti olen taiteillut opintojen, päivätyön ja Siljan Bingon välillä. Opintojeni päätyttyä onkin aika arvioida uudelleen vanhat toimintamallit ja tehdä tarvittavat muutokset. Käytännössä tämä tarkoittaa aikataulun etukäteissuunnittelua ja Siljan Bingon dokumentointia. Dokumentointia olen tehnyt paljon jo tätä opinnäytetyötä kirjoittaessani, mutta sitä tarvitaan myös muissa osa-alueissa. Esimerkiksi teemojen ja bingosanojen dokumentointi ja arkistointi ovat ehdottoman tärkeitä Siljan Bingon jatkuvuuden kannalta. Tämä kaikki on kuitenkin hyvin aikaa vievää työtä, johon minulla ei ole ollut tähän mennessä kovinkaan paljon resursseja. Nyt kun saan opintoni päätökseen, minun on mahdollista järjestää aikatauluni ja resurssini uudelleen. Tämä tehostaa sekä omaa työskentelyäni että Siljan Bingon tuottamisen ammattimaisuutta.

Asiakastyytyväisyyden seuranta

Siljan Bingon sielu on tapahtuman asiakkaissa. Opinnäytetyötäni varten toteuttamani asiakaskysely ja sen tulosten arviointi on ollut erittäin positiivinen kokemus. En halua, että asiakastyytyväisyyden seuranta jää vain tähän yhteen kertaan. Mielestäni asiakastyytyväisyyden mittaaminen on otettava tavaksi, ja kysely on toteutettava vähintään kerran vuodessa. Uskoisin juuri alkukevään olevan hyvä aika kyselyn toteuttamiselle.

Siljan Bingon jatkuvuutta ajatellen on erityisen tärkeää ottaa tasaisin aikavälein selvää senhetkisen yleisön ajatuksista ja toiveista bingoon liittyen. Kuten mikään kulttuuritapahtuma, ei Siljan Bingokaan voi toimia ilman tyytyväisiä asiakkaita. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että haluaisin toimia pelkästään asiakkaiden ehdoilla. Kehityssuunnitelmiin tarvitaan aina asiakkaiden mielipiteiden lisäksi myös tuotannon asiantuntijan näkemys ja kokemuspohja.

7 YHTEENVETO

Opinnäytetyössäni olen kuvannut Siljan Bingon konseptin mahdollisimman tarkasti. Olen esitellyt tapahtumaan liittyvät vivahteet ja tuonut esille ne asiat, jotka tekevät Siljan Bingosta erityislaatuisen ja uniikin tapahtuman Turun kulttuuritarjonnassa. Jo pelkästään bingon suhteellisen pitkä historia kertoo vahvaa tarinaa erittäin onnistuneesta konseptista, joka kestää vuodenaikojen ja yleisön vaihtelun kerta toisensa jälkeen.

Opinnäytetyöni on suurelta osin dokumentointia ja havainnointia. Olen itse ollut työni tärkein lähde oman asiantuntemukseni johdosta. Toinen tärkeä päälähde työssäni oli asiakaskysely. Näiden kahden lähteen avulla loin Siljan Bingon kehityssuunnitelman, johon olen kirjannut useita konkreettisia toimenpiteitä tapahtuman kehittämiseksi. Tulevaisuuden kannalta kaipasinkin juuri näitä konkreettisia, toteuttamiskelpoisia ideoita.

Pohtiessani Siljan Bingoa palvelutuotteena löysin monia lähteitä jotka tukivat ajatusta siitä, että Siljan Bingo on tuote. Vaikka tuotteistamisprosessia ei ole tietoisesti aloitettu, tapahtuma on vuosien varrella kehittyessään saavuttanut monia palvelutuotteen piirteitä. Siljan Bingossa on myös selkeä formaatti, jonka avulla pitkä menestys ja jatkuvuus on ollut mahdollista. Opinnäytetyöhöni kirjaamat teoriat ja niiden tutkiminen Siljan Bingon kannalta ovat olleet jo itsessään yksi iso askel tapahtuman tuotteistamisessa.

Vaikka Siljan Bingo täyttääkin suurilta osin lähes kaikki palvelutuotteen, brändin ja formaatin määritelmät, yksi suuri osa-alue on ollut näitä määritelmiä vastaan. Teorioiden perusteella voisin luonnehtia Siljan Bingoa palvelutuotteeksi, mutta asiakaskyselyn vastauksista nousi esille seikkoja, jotka hankaloittavat tätä tulkintaa. Kyselyn tuloksista kävi ilmi, että suurin osa vastaajista pitää Siljaa olennaisena osana Siljan Bingoa. Kuitenkin tuotteistamisen tarkoituksena on nimenomaan palvelutuotteen monistamisen mahdollisuus riippumatta siitä, kuka tai ketkä palvelua tuottavat. Tästä syystä olen päätenyt siihen lopputulokseen, että Siljan Bingo ei ole tuote. Se on vahvasti tuotteistamisprosessin keskellä ja täyttää monia palvelutuotteen määritelmiä, mutta se ei ole valmis palvelutuote.

Vaikka täysin valmista tuotetta ei olekaan, en voi silti johtopäätöksissäni ohittaa asiakaskyselyn vastauksista vahvasti esiin nousseita mielipiteitä.

Siljan Bingo ei siis ole palvelutuote, mutta en näe tätä tulosta negatiivisena asiana. Tapahtuma on tuotteistamisprosessin keskellä, elää ja kehittyy vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa sekä muotoutuu vastaamaan erilaisten asiakasryhmien tarpeisiin. Tuotteistamisen teoria on avannut minulle uuden näkökulman tarkastella Siljan BINGOa. Nyt ovat selvillä ne syyt, joiden vuoksi Siljan BINGO:n suosio on ollut mahdollista näinkin pitkään.

Vaikka en näekään Siljan BINGOa tuotteena, ovat sen brändi ja formaatti kasvaneet ja vahvistuneet vuosien aikana. Niiden ansioista tapahtumaa on mahdollista jatkaa menestyksekkäästi tuotteistamisen keskeneräisyydestä huolimatta. Vahva formaatti mahdollistaa myös juontajan vaihtumisen, mikäli tilanne niin tulevaisuudessa vaatii. Jo pelkästään opinnäytetyöni kuvausten avulla Siljan BINGO:n formaatti on mahdollista monistaa pääpiirteissään.

Olen kuitenkin sitä mieltä, että tapahtumapaikan maineella ja brändillä on suuri merkitys tämän formaatin onnistumisen kannalta. Bar Kuka ja Siljan Bingo ovat kietoutuneet toisiinsa erottamattomasti, ja on mahdotonta ennustaa millä tavoin formaatti menestyisi eri juontajalla erilaisessa miljöössä. Bar Kuka on profiloitunut monipuolista ja runsasta ohjelmaa tarjoavaksi, kulttuuriorientoituneiden asiakkaiden baariksi. Jo tämä luo otolliset mahdollisuudet ohjelmatuotantoon, kuten Siljan BINGO:n kohdalla on käynyt. Asiakaskyselyn perusteella vastaajat katsovat, että BINGO:n juontajan vaihtaminen kokonaan olisi suuri virhe. Mitä siis tapahtuisi, jos koko tapahtumapaikka muuttuisi? Tietenkin on olemassa mahdollisuus, että Siljan BINGO:n formaattia alettaisiin monistamaan eri juontajalla eri paikassa, jolloin formaatin ulkoiset raamit pysyisivät samana, mutta sisältö muokattaisiin uuden ympäristön ja juontajan mukaisiksi.

7.1 Siljan Bingon tulevaisuus

Vahvuudet <ul style="list-style-type: none"> • Vahva formaatti ja brändi • Tunnettuus • Pitkä historia • Helppous • Maksuttomuus 	Heikkoudet <ul style="list-style-type: none"> • Henkilösidonnaisuus • Resurssien puute • Muuttumattomuus
Mahdollisuudet <ul style="list-style-type: none"> • Jatkuvuus • Asiakkaiden vaihtuvuus • Lisäohjelma • Kehitysideat 	Uhat <ul style="list-style-type: none"> • Voimavarojen puute • Kyllästyminen • Resurssien puute • Sitoutumattomuus

Totesin jo aikaisemmin Siljan Bingon brändin ja formaatin olevan ne seikat, joiden ansiosta tapahtuman menestys on ollut mahdollista näinkin pitkään. Tulevaisuutta ajatellen niiden merkitys korostuu entisestään. Myös Siljan Bingon tunnettuus ja asiakkaiden eteenpäin tekemät suositukset ovat mahdollistaneet tapahtuman pitkän jatkuvuuden. Siljan Bingo on myös helposti lähestyttävää ohjelmaa, joka ei aseta asiakkaita keskenään eriarvoiseen asemaan eikä vaadi heiltä erityistaitoja. Lisäksi tapahtuman maksuttomuus on olennaisessa osassa pohdittaessa tapahtuman suosiota tulevaisuudessa. Bingon säilyttäminen maksuttomana on perusteltua paitsi asiakkaiden myös arpajaislain asettamien vaatimusten pohjalta.

Tulevaisuutta ajatellen Siljan Bingon ehdottomasti suurin heikkous on henkilösidonnaisuus. Toisaalta näen tämän seikan sekä vahvuutena että heikkoutena. Mutta tarkastellessani Siljan Bingoa nyt tulevaisuuden kannalta, se on ennemminkin tapahtumaa heikentävä kuin vahvistava asia. Juontajan vaihtumisen seurauksia en voi etukäteen ennustaa, mutta vaativaa se tulee olemaan joka tapauksessa. Asiakkaiden odotukset uuden juontajan suhteen saattavat olla hyvinkin korkealla, ja tämä saattaa aiheuttaa vaikeuksia uutta juontajaa etsittäessä.

Lisäksi näen tulevaisuuden uhkana resurssien puutteen. Kehityssuunnitelmaan kirjaamani toimenpiteet vaativat sellaista tuotannollista lisätyötä, jota tällä

hetkellä ei ole käytettävissä. Opintojeni päätyttyä minulta vapautuu henkilökohtaisia resursseja tuottamistyöhön, mutta näitä samoja resursseja vaadittaisiin myös mahdolliselta seuraajaltani. Työmäärän lisääntyessä tulevat samalla ajankohtaisiksi palkkaneuvottelut ja muut kululisäykset, joista on neuvoteltava Bar Kukan kanssa. Tarkastelun alla ovat silloin myös Bar Kukan resurssit. Varsinkin siinä tapauksessa, että tuotannollisiin tehtäviin olisi tarpeellista palkata kokonaan uusi työntekijä.

Resurssien puutteen vuoksi mahdollinen uhka Siljan Bingon tulevaisuudessa on muuttumattomuus. Tämä opinnäytetyö on syntynyt halusta kehittää ja uudistaa Siljan Bingoa ja sen tuottamistapoja. Jos kehityssuunnitelman toimenpiteisiin ei kuitenkaan ole resursseja, tapahtumaa saattaa uhata kaavoihin kangistuminen. Vaikka Siljan Bingo on aina ollut hyvin kaavamaista, on tapahtuman ytimessä kuitenkin koko ajan ollut halu yllättää ja kehittää uusia toimintatapoja. On mahdollista, että Siljan Bingo voisi jatkua nykyisellään ilman suurempia menetyksiä, mutta kyseessä on kuitenkin myös tuottajatahon halu kehitykseen. Innottomasti ja väsyneesti tuotettu tapahtuma ei vetoa asiakkaisiin.

Tulevaisuutta ajatellen Siljan Bingon vahva formaatti ja brändi luovat jo itsessään vahvan pohjan tapahtuman jatkuvuudelle. Tähän vaikuttaa suuresti myös asiakaskunnan vaihtuvuus mm. vuodenaikojen ja lomakausien mukaan. Lähes joka bingossa on asiakkaista, jotka ovat tulleet pelaamaan ensimmäistä kertaa. Lisäksi eri oppilaitosten tutor-opiskelijoiden ansiosta saamme joka syksy uusia opiskelijoita bingon asiakkaiksi. Tämänkin asian voi nähdä formaatin luomana mahdollisuutena.

Joustava formaatti sallii myös bingoiltojen rikastuttamisen vaihtelevalla lisäohjelmalla. Kehityssuunnitelmassa olen kirjannut yhdeksi kehitystoimenpiteeksi lisäohjelman järjestämisen. Asiakaskyselyn vastauksissa toivottiin elävää musiikkia bingon jälkeen, mutta lisäohjelma voi olla jotain muutakin. Lisäohjelman avulla voidaan luoda vaihtelevuutta bingoiltoihin ja tavoittaa uutta asiakaskuntaa. Tämä on kehitysmahdollisuus myös ajateltaessa asiaa Bar Kukan näkökulmasta. Lisäohjelma ei kuitenkaan ole Siljan Bingon ainoa kehityskeino. Runsaalla ideoinnilla ja kokeilemalla erilaisia vaihtoehtoja

voidaan löytää rajattomasti uusia vivahteita ja toimintatapoja, joilla bingoiltojen mielenkiintoa voidaan lisätä.

Siljan Bingon tulevaisuuden suurimpana uhkana näen henkilökohtaisen väsymyksen. Tämä liittyy vahvasti jo mainitsemini resursseihin ja niiden puutteeseen. Viikoittain toistuvan, ympärivuotisen tapahtuman tuottaminen vaatii pitkäjänteisyyttä ja sitoutumista. Uusien ideoiden keksiminen voi tuntua pakotetulta ja velvollisuudet tapahtumaa kohtaan liian raskailta. Vaikka jokainen bingoilta on erilainen, ovat valmistelu- ja taustatyöt viikosta toiseen samoja. Tämä saattaa johtaa kyllästymiseen ja sitä myöten tapahtuman hiipumiseen.

Ongelmia voi tuottaa myös uuden juontajan löytäminen. Vaikka asiakaskyselyn vastauksissa koettiin positiivisena asiana vierailevat juontajat, pidettiin vakiojuontajan olemassaoloa tärkeänä elementtinä jatkuvuuden ja sujuvuuden kannalta. Pitkäjänteinen sitoutuminen bingoon voi olla uudelta juontajalta liikaa vaadittu. Omasta näkökulmastani koen bingon henkilökohtaisesti tärkeäksi, sillä olen ollut luomassa ja kehittämässä sitä alusta asti. Olen siis myös tunnetasolla erittäin sitoutunut tapahtumaan, enkä koe jokaviikkoisia tehtäviäni rasitteena vaan arkipäivän rutiinina. Uudella juontajalla ei ole olemassa tätä näkökulmaa, ellei hän sitten uudista tapahtumaa niin paljon, että saa siitä itselleen tarpeeksi vahvan kokemuksen henkilökohtaisella ja tunnetasolla.

Kaiken kaikkiaan Siljan Bingon tulevaisuus on täynnä mahdollisuuksia ja kehitysprosesseja. Juontajavaihdoksen tai muiden muutosten tuomat haasteet ovat voitettavissa, mutta se vaatii perusteellista suunnittelua. On mahdotonta sanoa, kuinka pitkään Siljan Bingo jatkuu minun johdollani nykyisessä formaatissaan. Kun joskus tulevaisuudessa päätän tämän työurani, Bar Kukan bingoillat voivat jatkua samalla formaatilla eri sisällöin. Opinnäytetyöhön dokumentoimieni tietojen avulla tapahtuman jatkuvuus voidaan taata myös tulevaisuudessa. Mikään ei velvoita Bar Kukaa tai uutta juontajaa säilyttämään formaattia ja toimintatapoja nykyisellään. En silti näe Bar Kukan bingoiltojen muuttuvan radikaalisti edes minun jälkeeni. Hyväksi havaittu ja toimiva konsepti kestää muutokset ja elää kehityksen mukana, vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa.

LÄHTEET

Aluehallintoviraston päätös anniskeluajan jatkamisesta (AVI/773).
Julkaisematon lähde.

Arpajaislaki 1047/2001.

Bingosivut 2011a. Bingon värikäs menneisyys. Viitattu 15.4.2011.
<http://www.bingosivut.com/tietoa/bingon-historia/>

Bingosivut 2011b. Bingon säännöt – ytimekäs tietopaketti. Viitattu 15.4.2011.
<http://www.bingosivut.com/peliohjeet/bingo-saannot/>

Kinokopla 2010. Viitattu 5.5.2011. <http://www.kinokopla.fi/info.html>

Kokko, Petri 1994. Pelien parhaat. 7. painos. Helsinki: WSOY.

Lehtinen, Uolevi & Niinimäki, Satu 2005. Asiantuntijapalvelut. Tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. 1. painos. Helsinki: WSOY.

Lönnmark, Kirsi 2009. Aschanille Bingoemännäksi. Email
silja.mantymaki@gmail.com 4.9.2009

Nettibingo 2011. Bingon historia. Kuinka bingo ja moderni bingo-peli syntyi.
Viitattu 15.4.2011. <http://www.nettibingo.com/bingo/bingon-historia/#bingo-suomessa>

Parantainen, Jari 2007. Tuotteistaminen. Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. 1. painos. Helsinki: Talentum.

SBH-yhtiöt 2011a. Bingo! Viitattu 15.4.2011.
<http://www.sbh-yhtiot.fi/index.php?page=bingo>

SBH-yhtiöt 2011b. Bingo Suomessa. Viitattu 15.4.2011
<http://www.sbh-yhtiot.fi/index.php?page=bingo&sub=histor>

Valviran ohjeistus anniskeluajan jatkamisesta annetun asetuksen soveltamisesta 608/43/06

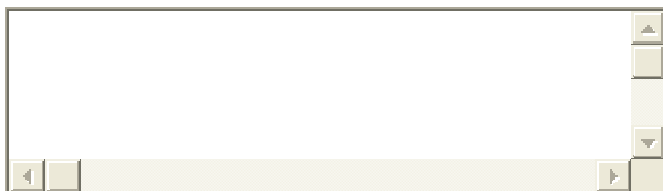
Ylikoski, Tuire 1999. Unohtuiko asiakas? 2. painos. Keuruu: Otava.

LIITTEET

Siljan Bingo! Asiakaskysely**1) Sukupuoli**☐ Nainen☐ Mies**2) Ikä**☐ 18-29☐ 30-39☐ 40-49☐ 50-59☐ 60+**3) Käyn Siljan Bingossa**☐ joka viikko☐ 2-3 kertaa kuukaudessa☐ kerran kuukaudessa☐ harvemmin kuin kerran kuukaudessa☐ muutaman kerran vuodessa (1-10 kertaa)☐ Olin ensikertalainen**4) Jos olit ensikertalainen, kuinka löysit Bingo?**☐ Kavereiden mukana☐ Tapahtumakalenterin avulla☐ Internetin avulla

- ☐ Sattumalta
- ☐ Muulla tavoin

5) Jos vastasit "Muulla tavoin", niin miten?



MIELIPITEESI BINGOILLASTA. Vastaa seuraaviin väittämiin / valitse itseäsi eniten kuvaava vaihtoehto.

6) Bingon säännöt kerrottiin selkeästi.

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

7) Bingon kesto on sopiva (n. 2 tuntia sisältäen tauon).

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

8) Bingon alkamisaika on sopiva (talvella klo 21, kesällä klo 22).

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

9) Kaipaisin bingoiltoihin lisää ohjelmaa.

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Seuraaviin kysymyksiin on varattu tilaa, jotta voit halutessasi perustella vastauksiasi!

10) Bingon juontaja on olennainen osa bingoiltaa.

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

11) Miksi?

12) Bingon juontajan on oltava aina sama henkilö.

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

13) Miksi?

14) Minulle tärkeitä asioita Bingossa ovat: (voit valita useamman vaihtoehdon)

- ☐ tunnelma
- ☐ yhdessäolo
- ☐ palkinnot
- ☐ teemat
- ☐ bingoaajat

- ☐ juontaja
- ☐ voittaminen
- ☐ oheisohjelma
- ☐ musiikki
- ☐ muu

15) Jos vastasit "Muu", niin mikä?

16) Jään Bingon jälkeen jatkamaan iltaa Bar Kukaan

- ☐ joka kerta
- ☐ joka toinen kerta
- ☐ harvemmin kuin joka toinen kerta
- ☐ en koskaan

17) Olen suositellut / aion suositella kavereilleni Siljan Bingoa.

- ☐ Kyllä
- ☐ En
- ☐ En osaa sanoa

18) VAPAA SANA! Kerro, mitä on mielessä! (kysymyksiä, kommentteja, ehdotuksia, palautetta, terveisiä...)